

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

ISRAEL OREANO ROLLIN BORGES

**CRÉDITO & INADIMPLÊNCIA – UM ESTUDO MULTICASO EM INSTITUIÇÕES DE
ENSINO DA GRANDE FLORIANÓPOLIS ACERCA DA EXISTÊNCIA DE
MECANISMOS DE CONTROLE DOS RISCOS FINANCEIROS COM BASE NA
INADIMPLÊNCIA**

FLORIANÓPOLIS
2009

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

ISRAEL OREANO ROLLIN BORGES

**CRÉDITO & INADIMPLÊNCIA – UM ESTUDO MULTICASO EM INSTITUIÇÕES DE
ENSINO DA GRANDE FLORIANÓPOLIS ACERCA DA EXISTÊNCIA DE
MECANISMOS DE CONTROLE DOS RISCOS FINANCEIROS COM BASE NA
INADIMPLÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentada à disciplina Estágio
Supervisionado – CAD 5236, como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Administração da
Universidade Federal de Santa Catarina,
área de concentração em Administração
Financeira.

Orientador: Juliana Tatiane Vital

FLORIANÓPOLIS
2009

ISRAEL OREANO ROLLIN BORGES

**CRÉDITO & INADIMPLÊNCIA – UM ESTUDO MULTICASO EM INSTITUIÇÕES DE
ENSINO DA GRANDE FLORIANÓPOLIS ACERCA DA EXISTÊNCIA DE
MECANISMOS DE CONTROLE DOS RISCOS FINANCEIROS COM BASE NA
INADIMPLÊNCIA**

Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em ____/____/____.

Prof. Rudimar Antunes da Rocha, Dr.
Coordenador de Estágios

Apresentada à Banca Examinadora integrada pelos professores:

Prof. Juliana Tatiane Vital
Orientadora

Prof. Rogério da Silva Nunes, Dr.
Prof. Membro

Prof. Rolf Hermann Erdmann, Dr.
Prof. Membro

Às forças motrizes da minha vida: minha
mãe Nilsa, minha irmã Kátia, meus
sobrinhos Isadora, Kim e Enrico e minha
futura esposa Viviane.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por me dar sabedoria, luz, vida e me guiar por todo o meu caminho e me aproximar das minhas realizações.

Agradeço à minha mãe, guerreira, presente, mulher que me direcionou ao mundo me dando educação, caráter, força, honestidade; tornando-me um homem completo para enfrentar o mundo e seus desafios. Minha irmã por ser mais do que uma amiga, por ser uma inspiração, por me confortar nas horas difíceis, por me guiar e me orientar quando necessário, por ser uma parte integrante de mim.

Aos meus sobrinhos, sucessores de nossa família, por me darem alegrias constantes e por serem crianças maravilhosas que me estimulam e me enchem o coração a cada momento.

Por minha mais que amiga, companheira e namorada, minha futura esposa Viviane, por me incentivar a cada momento, por estar presente em todos os meus dias e em todos os que virão, pelo exemplo de luta, de garra, dedicação e por todo amor e carinho recebido incondicionalmente.

Ao meu pai por me colocar ao mundo e, mesmo com poucos anos me guiando, foi peça fundamental em minha formação e, lá de cima, está guiando todos os meus passos.

A meus professores de todo o curso de Graduação em Administração na Universidade Federal de Santa Catarina em especial à minha orientadora que sempre me estimulou, orientando-me e apoiando-me para uma boa consecução deste trabalho.

"Se o dinheiro for a sua esperança de independência, você jamais a terá. A única segurança verdadeira consiste numa reserva de sabedoria, de experiência e de competência".

(Henry Ford)

RESUMO

OREANO R. BORGES, Israel. **Crédito & Inadimplência – Um estudo multicaso em instituições de ensino da Grande Florianópolis acerca da existência de mecanismos de controle dos riscos financeiros com base na inadimplência.** 2009. (101 f.). Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

Este trabalho tem como objetivo levantar os conceitos concernentes ao crédito e à inadimplência e, com base em suas definições e variáveis, analisar a existência de mecanismos de controle dos riscos financeiros tendo a inadimplência como principal foco dessa análise nas instituições de ensino da Grande Florianópolis - SC. Sob essa concepção, abordaram-se diversos pontos relacionados ao tema de forma direta e indireta. Num primeiro momento, trata-se acerca da base teórica como alicerce para o estudo em si. O tipo de pesquisa adotado foi o estudo multicaso descritivo, com uma abordagem qualitativa e quantitativa. O trabalho foi realizado preponderantemente com bases teóricas e bibliográficas sendo estas confrontadas com a realidade encontrada nas quatro organizações pesquisadas, sendo o primeiro semestre de 2009 o período estudado, bem como seus reflexos passados e implicações futuras. Alguns dos resultados marcantes do trabalho estão relacionados à confirmação das empresas quanto ao grande impacto da inadimplência nas organizações e ao método precário de concessão de crédito aplicado. Por conseguinte, tem-se que os resultados refletem uma realidade desfavorável quanto ao controle da inadimplência, pois nenhuma das quatro organizações, com os resultados analisados, possui meios de controle dos riscos financeiros causados pela inadimplência educacional.

Palavras-chave: Crédito, Inadimplência, Controle dos riscos.

ABSTRACT

OREANO R. BORGES, Israel. **Credit & Default - A multi case study in the educational institutions in Greater Florianopolis about the existence of mechanisms of control of financial risk based on default.** 2009. (101 s.). Completion of Stage of Work (Graduate in Business Administration). Course Administration, Federal University of Santa Catarina, Florianopolis, 2009.

This project aims to raise the concepts concerning the credit and default and, based on their definitions and variables, analyzing the existence of mechanisms of control of financial risks and the default as the main focus of this analysis in institutions of education in Greater Florianopolis -- SC. Under this conception, dealt with various topics related to the subject of direct and indirect way. Initially, this is about as basic theoretical foundation for the study itself. The type of research adopted was multi case descriptive study with a qualitative and quantitative. The work was mainly theoretical and bibliographic databases with being confronted with the reality found in the four organizations studied, and the first half of 2009 the period studied, as well as their reflexes past and future implications. Some of the striking results of the work is related to confirmation of the companies about the impact of defaults on large organizations and the precarious method of granting credit held by these organizations. Therefore, it appears that the results reflect a reality about the poor control of default, because none of the four organizations, with the results analyzed, it has means of control of financial risks caused by defaults education.

Keywords: Credit, Default, Control risk.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 - Taxas de mortalidade de MPEs no Estado de São Paulo	37
Gráfico 02 - Análise de Crédito junto ao Equifax.....	60
Gráfico 03 - Análise de Crédito junto ao Serasa	60
Gráfico 04 - Análise de Crédito junto ao SPC	61
Gráfico 05 - Análise de Crédito utilizando outro mecanismo	61
Gráfico 06 – Avaliação do currículo profissional.....	62
Gráfico 07 – Pesquisa da vida familiar do aluno/responsável	62
Gráfico 08 – Análise de rendimentos mensais	62
Gráfico 09 – Pesquisa com referências.....	62
Gráfico 10 – Questionamentos sobre a existência de casa própria	63
Gráfico 11 – Questionamentos sobre a existência de bens de consumo	63
Gráfico 12 – Consulta da declaração de Imposto de Renda	63
Gráfico 13 – Avaliação dos índices econômicos	64
Gráfico 14 – Avaliação do crescimento/declínio do setor.....	64
Gráfico 15 – Acompanhamento das taxas de juros do mercado.....	65
Gráfico 16 – Estudo sobre os índices de desemprego.....	65
Gráfico 17 – Estudo sobre os meios de pagamento no mercado.....	65
Gráfico 18 – Não há mecanismos frente ao fator das condições	65
Gráfico 19 – Uso de cláusulas contratuais de proteção	66
Gráfico 20 – Boleto bancário como instrumento prioritário de pagamento.....	68
Gráfico 21 – Boleto bancário como meio eficaz	69
Gráfico 22 – Cartão de crédito como meio eficaz.....	69
Gráfico 23 – Grau de interferência da inadimplência na rentabilidade	70
Gráfico 24 – Percentual de inadimplência nas instituições.....	71
Gráfico 25 – Percentual de clientes insolventes nas instituições	72
Gráfico 26 – Tempo de inadimplência.....	73
Gráfico 27 – Monitoração do percentual e prazo da faixa de atrasos	75
Gráfico 28 – Medidas adotadas pelas instituições na recuperação de valores	76
Gráfico 29 – Negativação nos órgãos de proteção ao crédito.....	76
Gráfico 30 – Fatores decisivos para o aumento da inadimplência (mais importante)	78

Gráfico 31 – Fatores decisivos para o aumento da inadimplência (menos importante) .	79
Gráfico 32 – Avaliação da postura ante a inadimplência	80
Gráfico 33 – Melhorias na qualidade do serviço.....	81
Gráfico 34 – Investimentos em infraestrutura física	81
Gráfico 35 – Contato mais efetivo junto aos alunos	81
Gráfico 36 – Aperfeiçoamento dos métodos de controle.....	81
Gráfico 37 – Investimentos em <i>softwares</i> de gerenciamento	81
Gráfico 38 – Intensificação do trabalho junto à assessoria	82
Gráfico 39 – Impacto da crise financeira global nos índices de inadimplência.....	90
Gráfico 40 – Plano de controle a longo prazo da inadimplência.....	84
Gráfico 41 – Avaliação do rendimento da assessoria de cobranças	85
Gráfico 42 – Contato e interação com a assessoria de cobranças	86
Gráfico 43 – Controle do percentual de recuperação dos débitos assessorados.....	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Análise do caráter.....	60
Tabela 02 – Análise da capacidade	61
Tabela 03 – Análise do capital	63
Tabela 04 – Análise das condições	64
Tabela 05 – Análise colateral	66
Tabela 06 – Instrumentos prioritários de pagamento	67
Tabela 07 – Instrumentos considerados eficazes para evitar a inadimplência.....	68
Tabela 08 – Grau de interferência da inadimplência na rentabilidade.....	70
Tabela 09 – Percentual de inadimplência nas instituições	71
Tabela 10 – Percentual de clientes insolventes nas instituições	72
Tabela 11 – Tempo de inadimplência	73
Tabela 12 – Monitoração do percentual e prazo da faixa de atrasos	74
Tabela 13 – Medidas adotadas pelas instituições na recuperação de valores.....	76
Tabela 14 – Fatores decisivos para o aumento da inadimplência 1	77
Tabela 15 – Fatores decisivos para o aumento da inadimplência 2.....	78
Tabela 16 – Avaliação da postura ante a inadimplência	79
Tabela 17 – Ações nos últimos anos para minimizar a inadimplência	80
Tabela 18 – Impacto da crise financeira global nos índices de inadimplência	82
Tabela 19 – Plano de controle a longo prazo da inadimplência	83
Tabela 20 – Avaliação do rendimento da assessoria de cobranças.....	84
Tabela 21 – Contato e interação com a assessoria de cobranças	85
Tabela 22 – Controle do percentual de recuperação dos débitos assessorados	86

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Primeira versão do cartão <i>American Express</i> em 1958	31
Figura 02 – As 10 principais causas da inadimplência.....	34
Figura 03 – 2ª devolução em cada 1.000 cheques compensados – Nacional	39
Figura 04 – Concessão de crédito com uso de modelos <i>Credit Scoring</i>	41

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1 TEMA-PROBLEMA	16
1.2 OBJETIVOS	17
1.2.1 Objetivo Geral	18
1.2.2 Objetivos Específicos	18
1.3 JUSTIFICATIVA	18
1.4 ESTRUTURA DO DOCUMENTO	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	22
2.1 CRÉDITO	22
2.2 ANÁLISE DO CRÉDITO	23
2.2.1 Os 5 C's do crédito.....	23
2.2.1.1 <i>Caráter</i>	24
2.2.1.2 <i>Capacidade</i>	25
2.2.1.3 <i>Capital</i>	26
2.2.1.4 <i>Condições</i>	26
2.2.1.5 <i>Colateral</i>	27
2.3 Instrumentos de crédito relevantes.....	28
2.3.1 Cheque	28
2.3.2 Carnê	29
2.3.3 Cartão de crédito	30
2.4 Objetivos da Análise do crédito	31
2.5 Inadimplência	33
2.5.1 Fatores condicionantes da inadimplência	34
2.5.2 Causa/Efeito da inadimplência.....	36
2.6 Mecanismos de Controle dos Riscos Financeiros.....	39
2.7 Inadimplência nos setores educacionais	44
3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	46
3.1 Tipo de pesquisa	46
3.2 Definição do objeto de estudo	47
3.3 Coleta de dados	50

3.3.1 Instrumento de coleta de dados.....	50
3.3.2 Aplicação dos questionários.....	51
3.4 Análise e tratamento dos dados	52
3.5 Limitações da pesquisa	52
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	54
4.1 Caracterização da empresa – Faculdade Estácio de Sá.....	54
4.2 Caracterização da empresa – Faculdade ASSESC	55
4.3 Caracterização da empresa – Faculdade Cesusc.....	57
4.4 Caracterização da empresa – Escola Técnica Geração.....	58
4.5 Análise do crédito nas instituições.....	59
4.6 Análise dos instrumentos de crédito nas instituições	67
4.7 Análise da inadimplência nas instituições	69
4.8 Análise dos mecanismos de controle da inadimplência nas instituições.....	74
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
REFERÊNCIAS.....	93
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO	98

1 INTRODUÇÃO

Muitas empresas contemporâneas buscam incessantemente maneiras de sobreviver num contexto tão competitivo, todavia identificar com clareza todas as causas que dificultam tal tarefa é algo bastante complexo. Em detrimento da crise financeira na qual se inserem as empresas, analisar todas as variáveis parece ser ainda mais custoso e oneroso e tende a afastar aos olhos dos gestores causas que, provavelmente, seriam secundárias na opinião da maioria deles.

Descrever fenômenos que possam ter interferências na mortalidade das empresas ou mesmo serem fatores que possam colocar em xeque todo um trabalho organizacional é de suma relevância quando se procura categorizar as possíveis causas que levam as empresas a perderem competitividade ou mesmo a se extinguirem.

Uma série de fatores tais quais, falta de planejamento, falta de estratégia, escassez de recursos sejam eles financeiros, humanos ou tecnológicos são alguns dos exemplos que podem direcionar a organização ao fracasso. Devido à crise, circunstância bastante atual cujo ápice deu-se no segundo semestre do ano passado e vem se estendendo no decorrer desse ano, os fatores supracitados acabam ganhando maior peso nas categorias que geram prejuízos às empresas e para toda a sociedade brasileira.

Uma dessas categorias destacadas está relacionada com a inadimplência. Esta pode ser dimensionada como causa ou mesmo consequência do colapso financeiro presente em todas as partes do globo. Necessita-se, para se ter maior controle a respeito desse influenciador, observância plena de todas as variáveis que a compõem.

Ratificando esse momento delicado no qual se envolve toda a sociedade brasileira e consubstanciando com o tema da inadimplência, a Folha on-line, em seu artigo “Inadimplência das empresas começa 2009 em alta, aponta Serasa” destaca “... segundo relatório divulgado pelo Banco Central, a taxa de inadimplência das pessoas físicas subiu em janeiro pelo quarto mês seguido e alcançou o maior patamar desde maio 2002”.

Contudo, mesmo em momentos de dificuldades, o país pode valer-se das oportunidades originárias de momentos críticos. Pereira (2009) faz um comentário acerca da crise e das potencialidades do Brasil: "... O ano de 2009 será um ano muito diferente de qualquer dos cinco anos passados". E ainda complementa dizendo que "essa fredda mundial pode servir para colocar o Brasil em posição de competitividade ainda maior que antes da crise, pois com crises surgem grandes oportunidades".

Posto isso, mesmo com todos os atenuantes de um grande recesso na economia e influência direta nas organizações por conta da crise e do crescente aumento da inadimplência em todo o país, há que se vislumbrar saídas e oportunidades para se enfrentar momentos de turbulências. Olhar de forma ampla o mercado e os reflexos desse momento favorecerá gestores a controlar, com maior eficiência e eficácia, os riscos financeiros advindos de circunstâncias desfavoráveis e das modificações do comportamento de consumo de grande parte da população brasileira.

1.1 TEMA-PROBLEMA

Imersas em uma vasta modificação dos padrões financeiros e em meio a uma forte queda do adimplemento na economia brasileira, as organizações voltam-se a questionar novos mecanismos para um controle mais eficaz de seus riscos financeiros que, com a forte crise mundial, dilata-se ainda mais.

Conforme aponta o Portal da Administração (2009), "A inadimplência das empresas cresceu 24% em março (2009) em relação ao mês anterior, segundo pesquisa da Serasa Experian. Na comparação com março do ano passado, o crescimento foi ainda maior, de 50,7%". Os índices nos primeiros meses do ano e a tendência para a continuidade do ano letivo seguem a mesma linha: alta nos índices de inadimplência e aumento do risco de recebimento por parte das empresas.

Para que se possam evitar tais prejuízos, planejar financeiramente e de forma minuciosa é, em tempos atuais, cada vez mais vital para uma boa condução organizacional. Visto que o desemprego cresce sistematicamente, a concessão de crédito diminui e os consumidores que ora podem consumir, em muitas ocasiões

não cumprem com suas obrigações de pagamento; com isso, a chance de queda nas receitas é algo inevitável.

Consoante à Walbuza (2003), a falta de um planejamento financeiro consistente tem como consequência a inadimplência que pode ocorrer sob várias formas, tanto superficialmente e de modo efêmero quanto de maneira duradoura que inviabilize ou dificulte o resgate do crédito por parte dos consumidores, refletindo diretamente na economia em sentido conjuntural.

Não obstante, para possuir mecanismos eficazes no controle dos riscos financeiros nas organizações é fundamental identificar as causas que levam, prematuramente, as organizações à extinção. Parafraseando Ortigara (2006), a maioria das empresas no Brasil está enquadrada no estágio de micro ou pequena empresa e há, no país, uma das maiores relações de empreendedores *versus* população economicamente ativa ou mesmo *versus* população total. Essa proporção nos leva à informação de que é cada vez mais necessário controlar e manter esse contingente ativo e enfrentando todas as forças adversas: do câmbio, da recessão, dos juros e de todos os condicionantes ao fracasso dos negócios.

Um dos setores que sofre maciçamente com os efeitos da inadimplência é o setor educacional. As perspectivas da inadimplência para o ano letivo são bastante desanimadoras no âmbito de um mercado seriamente afetado pelos efeitos da crise econômica.

Conforme Rodrigues (2008), o Brasil deve se preparar para enfrentar os tempos difíceis “[...] pois o Brasil será definitivamente afetado pela crise americana”.

Frente a esses posicionamentos, o presente estudo tem a intenção de responder ao seguinte questionamento: **existem mecanismos de controle dos riscos financeiros em relação à inadimplência em algumas das importantes instituições de ensino da grande Florianópolis?**

1.2 OBJETIVOS

Utilizando-se como base o apontamento de Gil (1999), os objetivos expressam, de forma resumida, a finalidade do estudo. Posto isso, e em referência

ao estudo realizado, os objetivos podem ser subdivididos em objetivo geral e objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar a existência de mecanismos de controle dos riscos financeiros em relação à inadimplência em algumas das importantes instituições de ensino da Grande Florianópolis - SC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) apresentar quatro importantes instituições de ensino dentre as existentes no segmento educacional da grande Florianópolis - SC que apresentam problemas na carteira de recebíveis;
- b) verificar como é feita a análise de crédito nessas instituições educacionais;
- c) apurar quais os instrumentos de recebimento por parte dessas instituições;
- d) identificar a existência de mecanismos de controle da inadimplência bem como das variáveis que a compõem nessas quatro instituições estudadas.

1.3 JUSTIFICATIVA

No que tange às observações de Cardoso (1995), qualquer que seja o tema escolhido para um trabalho científico, ele deve atender determinados critérios que justifiquem o estudo e evite a frustração ao chegar a seu final. Em adição, Castro (1977) indica três fatores que devem se associar para que aconteça um trabalho de pesquisa: originalidade, importância (a que chamamos relevância) e viabilidade do tema.

A importância do estudo está consubstanciada principalmente pelo forte impacto econômico gerado pela crise mundial que despontou no segundo semestre de 2008. Devido a esse acontecimento, diversos setores da economia sofreram e sofrem impactos vultosos e tendem a modificar suas posturas administrativas para se realinharem. Essa retração brusca da macroeconômica culminou em adoções drásticas de políticas governamentais, sejam elas por parte do governo brasileiro e por parte de vários países, que favoreçam e devolvam o avanço natural das nações.

Tais condutas estão sendo praticadas não somente pelos organismos internacionais ou pelos poderes públicos, mas também pelas empresas privadas no intuito de acelerar e retomar o crescimento do produto interno bruto do país e recuperar os bilhões de dólares perdidos no período posterior ao cerne da crise.

Estratégias são desenvolvidas e aprimoradas incessantemente com o objetivo de, novamente, devolver o poder econômico às empresas e estas retomarem seus objetivos organizacionais. Contudo, devido à forte pressão desse encolhimento monetário, a concessão de crédito é cada vez mais complicada e o consumo tende a seguir a mesma proporcionalidade.

Nesse rumo, empresas e consumidores anseiam por soluções que possibilitem um regresso aos tempos de frenesi econômico e buscam esforços e estratégias que satisfaçam suas necessidades. Uma das consequências para um novo cenário nacional tange o problema da concessão de crédito equivocada e inadimplemento por parte de empresas e de consumidores por uma série de razões peculiares.

A originalidade do tema está ligada ao fato de que é um trabalho único a respeito desse tipo de abordagem e quanto à utilização das empresas do segmento educacional da região da Grande Florianópolis.

Quanto à viabilidade da pesquisa, o estudo desenvolve-se com acesso irrestrito de informações às instituições educacionais que são assessoradas pela empresa na qual trabalha o acadêmico desenvolvedor do estudo, pela experiência de trabalho por vários anos no setor, pela ausência de custos no desenvolvimento e pelas informações disponíveis nos veículos de mídia eletrônica e escrita.

Por fim, estudar tais particularidades, num contexto que clama por essa discussão e sob um panorama de grandes dificuldades para todo o país, é algo

absolutamente pertinente que endossará uma análise crítica para todos os leitores que tiverem a oportunidade de ler esse estudo.

1.4 ESTRUTURA DO DOCUMENTO

Para a melhor visualização e entendimento do trabalho, este está estruturado em cinco partes principais: introdução, fundamentação teórica, metodologia, análise e apresentação dos dados e, por fim, as considerações finais.

O primeiro capítulo, a introdução, apresenta de maneira contextualizada o tema e o problema de pesquisa do trabalho, além de especificar os objetivos e os motivos que a justificam.

O segundo capítulo, a fundamentação teórica, expõe a revisão teórica sobre crédito e inadimplência, trazendo vários conceitos sob a ótica de autores da área, o que possibilitará uma compreensão mais clara no que tange as variáveis dos dois tópicos.

O terceiro capítulo é apresentado como sendo a metodologia do trabalho, especificando o tipo de pesquisa bem como os métodos e técnicas utilizadas na concepção do mesmo, além das limitações encontradas.

O quarto capítulo, a análise da situação das empresas no setor educacional perante o controle financeiro com base na inadimplência, aborda se há formas e métodos utilizados por elas para um efetivo controle dos riscos financeiros e, em caso de existência desse controle, como é feito e de que forma é gerenciado. Nessa penúltima parte, contam-se, também, grande parte dos processos correlacionados a esse tópico, atitudes utilizadas por outras organizações e possíveis adoções de medidas futuras para que haja efetivo controle desse problema que limita e encarcera a expansão e o desenvolvimento das empresas. Todas essas informações são trazidas com base no referencial teórico trazido em capítulo anterior e confrontadas de maneira crítica com a realidade encontrada nos dias atuais nessas organizações.

Finalizando, o último capítulo evidencia as conclusões obtidas no desenvolvimento do estudo do crédito, da inadimplência e da existência ou não de mecanismos de controle dos riscos financeiros pelas empresas do setor educacional

de Florianópolis estando elas, preparadas ou reféns das consequências advindas da crise mundial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Apresenta-se, no decorrer desse capítulo, a base teórica, constituindo uma sustentação de informações no tocante a todo o conteúdo que será exposto. Assim, abordar-se-ão, inicialmente, os conceitos de crédito e suas amplitudes, a inadimplência e suas abordagens como fator de risco às organizações, a análise de crédito e identificação dos riscos com alguns métodos apresentados para sua realização, análise da inadimplência e suas variáveis e, por fim, um dos mecanismos de controle dos riscos financeiros mais difundido que fornece alternativas para controle dos índices de inadimplência como objeto de eficácia organizacional.

2.1 CRÉDITO

Na concepção de Securato (2002), fundamentalmente o termo crédito atribui-se ao latim *creditum*, “confiança ou segurança na verdade de alguma coisa, crença/reputação, boa fama”. No que engloba esse conceito, também na visão do mesmo autor, a simples compra/venda de um produto/serviço no supermercado, por exemplo, tem-se uma operação de crédito por considerar os aspectos: confiança na qualidade do produto e confiança no dinheiro (ou cheque ou cartão) utilizado na transação. Em complemento, parafraseando Leoni (1997), a derivação da palavra crédito ao latim significando “acreditar, confiar”. Como exemplo, o autor cita a venda de um bem, mercadoria ou serviço, por uma promessa de pagamento, aceitando que o vencimento seja posterior ao da transação realizada.

Estendendo-se o conceito, Moura (1989) traz a definição de operação de crédito como uma promessa de pagar, liquidar em data futura, uma determinada quantia. Essa promessa pode ser formal e escrita como os títulos de créditos ou assumir a forma de débitos contábeis e de empréstimos (vendas a crédito realizadas no comércio ou adiantamentos bancários - valores que estão à disposição tanto de pessoa física quanto de pessoa jurídica).

2.2 ANÁLISE DO CRÉDITO

O princípio básico da análise de crédito está intrinsecamente ligado ao controle da inadimplência. Para tanto, faz-se primordial destacar quais são os princípios norteadores desse tipo de análise e os materiais coletados em referência ao tópico.

2.2.1 Os 5 C's do crédito

Por definição de diversos autores, a exemplo de Schrickel (2000) e Securato (2002), as bases primárias para a decisão de crédito (subjetivas ou não) são os chamados C's do crédito.

Tais conceitos referem-se à análise de características do indivíduo tomador do crédito, relacionadas aos aspectos pessoais (Caráter e Capacidade) e aspectos financeiros (Capital e Condições), segundo divisão de Schrickel (2000).

Cabe ressaltar ainda que, embora seja analisado o fato histórico do cliente de maneira subjetiva, a tomada de decisão deve estar voltada à prevenção de riscos financeiros futuros. Apoiando-se nessa afirmação, traz-se o seguinte conceito: "(...) embora a análise de crédito deva lidar com eventos passados do tomador de empréstimos (a análise histórica), as decisões de crédito devem considerar primordialmente o futuro desse mesmo tomador. O risco situa-se no futuro; no passado, encontra-se apenas história" (SCHRICKEL, 2000, p. 35 a 36).

No microcrédito, a avaliação do risco de inadimplência está sedimentada na análise de crédito tradicional, caracterizada por elementos qualitativos, porém especialmente adaptada a essas instituições. Blatt (1999) incorpora mais um aspecto aos 4 C's do crédito já citados. Segundo ele, os principais aspectos considerados na análise de risco na concessão de micro crédito dizem respeito aos 5 C's do crédito (Caráter, Capacidade, Capital, Condições e Colateral), que, no entanto, nas instituições de micro crédito, buscam identificar características do empreendedor e do seu negócio.

Outro ponto saliente nesse contexto, diz respeito a esses parâmetros básicos para o crédito para a pessoa jurídica e pessoa física. Há algumas diferenças nessas duas abordagens que serão relatadas posteriormente.

Assim sendo, os C's do crédito constituem os fatores de risco a serem considerados quando da análise de risco de inadimplência tanto das pessoas físicas quanto das pessoas jurídicas, sendo a decisão sobre a concessão ou renovação de um crédito centrada na avaliação qualitativa desses fatores. Seguem as explanações a respeito de cada um dos 5 componentes nas duas concepções.

2.2.1.1 Caráter

O primeiro "C" a ser entendido é o caráter, o qual se refere à idoneidade do cliente no mercado de crédito. Schrickel (2000) afirma que este é o mais importante e crítico "C" do crédito, ainda mais importante que o valor da transação a ser realizada. Pode ser entendido como a intenção do devedor de pagar ao credor sua dívida. É certo que, em muitos casos, torna-se difícil distinguir se alguém teve ou não intenção de pagar suas obrigações. Nem sempre um indivíduo ou empresa atrasa suas obrigações em decorrência do seu caráter, pois existem fatores externos que estão interligados ao planejamento financeiro de ambos, que podem afetar as condições do tomador e levá-lo a não realizar o pagamento da dívida.

Quanto a esse tópico, enfatiza-se que o caráter tem avaliação semelhante tanto na concessão de crédito à pessoa física quanto jurídica pois baliza-se na coleta de informações cadastrais obtidas em bancos, fornecedores e órgãos de proteção ao crédito.

Em ambas as abordagens é importante analisar a veracidade das informações que o cliente presta ao cedente do crédito, verificando se o cliente é confiável no que diz e no que faz. Esta verificação pode e deve ser realizada pesquisando empresas gerenciadoras de risco. Num desses exemplos, no apontamento de Leoni (1997), o autor relata a importância da conferência do nome, que deverá ser conferido com o original da cédula de identidade, expedida pelas autoridades competentes nos Estados da Federação. Há ainda que se observar o

cadastro de pessoas físicas (CPF) ou cadastro nacional de pessoa jurídica (CNPJ) confrontando-o com o nome, data de nascimento e outros dados (LEONI 1997, p. 24).

Outro ponto apregoadado por Leoni (1997) diz respeito a consultas a órgãos e empresas abertas a consultas como é o caso do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), Serasa ou mesmo em fórum no intento de uma concessão de crédito bem-sucedida.

Por fim, em relação ao caráter, promove-se que: "... o caráter é o 'C' insubstituível e nunca negligenciável. Se o caráter for inaceitável, por certo todos os demais 'C' também estarão potencialmente comprometidos, eis que sua credibilidade será também, e por certo, questionável". (SCHRICKEL, 2000, p.51).

2.2.1.2 Capacidade

Segundo a concepção de Silva (2000), capacidade, na abordagem da pessoa jurídica, é definida como habilidade vinculada à competência empresarial das pessoas que integram e compõem a empresa, bem como o potencial dessa em produzir e comercializar. Securato (2002) adiciona que pode-se entender capacidade no sentido de "repagamento", conceito vinculado à geração de caixa suficiente para honrar os compromissos assumidos.

Outro conceito importante em complemento ao já exposto é o trazido por Gitman (2002). Sua definição indica que capacidade é o potencial do cliente em quitar o crédito solicitado. Tendo a concessão de crédito à pessoa física como enfoque, a capacidade de pagamento está diretamente relacionada à sua renda (SECURATO 2002, pg. 35).

Em suma, é preciso avaliar, através dos dados obtidos do tomador do crédito, a capacidade histórica do mesmo de honrar dívidas, ou seja, avaliar como o proponente ao crédito se portou em situações semelhantes no passado.

2.2.1.3 Capital

O capital refere-se aos bens e recursos possuídos pela empresa no intento de saldar seus débitos. A medição desses é através de índices financeiros usados por ele no desenvolvimento de seus modelos, conforme aponta Silva (2000) em referência à concessão de crédito à pessoa jurídica.

No âmbito das organizações, "o Capital refere-se à situação econômico-financeira da empresa, no que diz respeito aos seus bens e recursos que possuem para saldar seus débitos". (SCHRICKEL, 2000, p.53).

Na abordagem da pessoa física, Lemes Junior, *et.al.*, (2002) elucida que a existência de comprometimento de seus ganhos, como prestações mensais, aluguéis, consórcios etc., pode mostrar insuficiência de recursos para pagamento do crédito pretendido. Complementando a abordagem da pessoa jurídica, o mesmo autor ainda tece importantes considerações: "(...) em síntese, busca-se confrontar, por meio de índices extraídos do balanço patrimonial, os quais estabelecem sua situação econômico-financeira, todos os bens e recursos possuídos pela empresa com suas obrigações".

2.2.1.4 Condições

As condições se referem ao ambiente em que o tomador do crédito está inserido, isto é, o meio micro e macroeconômico que influencia as condições de repagamento do indivíduo, segundo Schrickel (2000).

Securato (2002) preconiza, ratificando o autor supracitado, que "condições são definidas como fatores externos e macroeconômicos que exercem forte influência na atividade empresarial".

No desfecho da categorização desse ponto, Lemes Junior, *et. al.* (2002) traz importante conceito em relação às duas abordagens – pessoa física e pessoa jurídica. Expõe que as condições avaliam o grau de exposição aos possíveis efeitos

de ocorrências exógenas sobre a capacidade do cliente em saldar seus débitos, como por exemplo, influências de variação no nível da atividade econômica, peso da concorrência etc. No caso de pessoa física é interessante avaliar como os proventos estão condicionados às variações da atividade econômica, nível de emprego, estabilidade no emprego, entre outros fatores.

2.2.1.5 Colateral

Já o "C" Colateral é o oferecimento de garantias por parte do tomador de empréstimo que irão assegurar uma maior segurança ao crédito. Porém, essas garantias não devem ser consideradas como única segurança na decisão do crédito, visto que se os demais "C" não forem analisados corretamente, de nada valerá as garantias, segundo Schrickel (2000).

O autor ainda afirma que este "C" não deve ser utilizado para compensar nenhum dos outros "C's", apenas deve ser utilizado para atenuar eventuais pontos negativos nas questões: capacidade, capital e condições. Em nenhuma hipótese deve ser utilizado para compensar ou atenuar efeitos negativos sobre o Caráter, pois um indivíduo que não o possua, provavelmente, não irá possuir garantias passíveis de serem levadas a juízo, segundo Schrickel (2000).

Securato (2002) ainda estende o conceito acerca desse tópico. Preconiza que o colateral refere-se:

A garantias que o devedor pode apresentar para viabilizar a operação de crédito. Previstas no Código Civil Brasileiro, essas garantias podem ser reais ou fidejussórias¹. Dentre as reais, o Código Civil aponta: a "hipoteca", quando o bem dado em garantia for imóvel (...) as garantias fidejussórias compreendem o "aval", representado pela assinatura do garantidor no título de crédito (...) (SECURATO 2002, pgs. 31 a 32).

¹ Garantia Fidejussória - também chamada garantia pessoal, expressa a obrigação que alguém assume, ao garantir o cumprimento de obrigação alheia - caso o devedor não o faça. Ex.: fiança, aval, caução, etc.

Securato (2002) acrescenta ainda que a concessão do crédito, além de se nortear nos parâmetros e políticas de crédito estabelecidas, também se baseia em mais alguns adicionais C's do crédito, definindo-os, de forma mais ampla, como: caráter, capacidade, capital, colateral, condições, conglomerado, consistência, comunicação e controle.

2.3 INSTRUMENTOS DE CRÉDITO RELEVANTES

Nesse tópico, serão abordados alguns dos instrumentos mais utilizados em operação de crédito por praticamente a totalidade dos consumidores, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, na aquisição de bens e serviços de uma determinada empresa. Destacam-se o cheque, carnê, cartão de crédito e a duplicata.

2.3.1 Cheque

No que aponta Trigueiros (1966), em sua obra “Dinheiro no Brasil”, a origem da palavra cheque, defendida pelos franceses, é atribuída vocábulo inglês *to check* - "verificar", "conferir" – os ingleses, por sua vez, sustentam que a palavra é originária do francês *echequier* que significa "tabuleiro de xadrez". Segundo os ingleses, as mesas usadas pelos banqueiros tinham a forma de um tabuleiro de xadrez, daí o seu nome.

A origem é do termo é bastante divergente. O que se sabe ao certo é que por volta do ano 1500, em Amsterdã, Holanda, já era costume depositar o dinheiro em *cashiers* (caixas), por motivo de segurança. Esses *cashiers*, após algum tempo, passaram a realizar operações como depósitos e cancelamento de débitos apenas com ordens escritas (cheques) de seus clientes. A regulamentação desse instrumento, no entanto, deu-se muito tempo depois, na França, com a Lei de 14 de julho de 1865, completada posteriormente pela Lei de 19 de fevereiro de 1874, segundo com Miranda (2009). No Brasil, Atualmente, no Brasil, o cheque encontra-

se disciplinado pela Lei nº 7.357, de 02 de setembro de 1985, que acolheu quase todos os princípios do direito uniforme referente aos cheques.

A seguir, ainda de acordo com Miranda (2009), algumas considerações importantes acerca do cheque. As personalidades essenciais do instrumento:

a) O sacador ou emitente - é o que ordena o pagamento, o correntista legitimado a criar o cheque por força de pacto celebrado com o banco-sacado.

b) O sacado - é quem recebe a ordem para efetuar o pagamento da importância consignada no cheque. Ao contrário do emitente, que poderá ser qualquer pessoa, o sacado necessariamente deverá ser empresa bancária.

O beneficiário ou tomador - poderá ser uma terceira pessoa física ou jurídica. Poderá também ser o sacado ou o próprio sacador.

2.3.2 Carnê

No tocante ao seu significado, o dicionário Houaiss (2001), relata o vocábulo como sendo: 1- um pequeno caderno de apontamentos; 2- caderno com talões correspondentes ao número de prestações a serem pagas pelo comprador, us. nas vendas por crediário.

Nesse método de compra, o consumidor recebe uma espécie de talão com o detalhamento do número de parcelas a serem pagas e os valores correspondentes, posterior a assinar um contrato de parcelamento junto à empresa fornecedora do bem ou serviço. É comum as pessoas assinarem os contratos sem lê-los na íntegra e, conseqüentemente não observarem as taxas de juros empregadas naquela transação. Determinada conduta, futuramente, poderá vir a se tornar uma causa de inadimplência caso o consumidor venha a atrasar o pagamento das parcelas e observar que a taxa de juros do estabelecimento é maior àquela esperada.

Consoante aponta Dantas (2007) uma pesquisa da *inSearch* sobre carnês revela que o consumidor, principalmente o de menor renda, sente-se mais seguro em comprar através do carnê do que no cheque ou cartão de crédito. A mesma fonte ainda aponta que de 900 entrevistados, 65% prefere pagar com carnê a ter que usar

cheque pré-datado. O uso do carnê é menos burocrático do que a análise do crédito para cheque pré-datado (DANTAS, 2007).

2.3.3 Cartão de crédito

O cartão de crédito, sem dúvida, é a maneira de efetuar compras sucessora dos outros meios utilizados pelo homem outrora. É a ponte para a praticidade evitando riscos de manuseio de grandes quantidades de dinheiro ou um bloco inteiro de cheques.

De acordo com o *site* Monitor das Fraudes (2009), o cartão de crédito tem o início de seu conceito moderno nascido nos EUA na década de 1920, “[...] quando empresas privadas (sobretudo redes de hotéis e empresas petroleiras) iniciaram a emitir cartões para permitir a seus clientes comprar a crédito nos próprios estabelecimentos”.

Segue descrição, na íntegra, do primeiro cartão utilizado nos moldes como são usados atualmente:

O primeiro cartão de crédito de tipo "universal", ou seja que pudesse ser utilizado em vários tipos de estabelecimentos diferentes, foi introduzido pelo *Diners Club Inc.* em 1950. O *Diners Club* foi fundado pelo empresário Frank MacNamara que tinha percebido a potencial utilidade de um instrumento para pagar restaurantes a crédito. Com este sistema a empresa de cartões de crédito cobrava uma taxa anual e enviava contas mensais ou anuais dos gastos efetuados. (*Site* Monitor das Fraudes, acesso em 11 mai. 2009).

Conforme ratifica o histórico do cartão de crédito, o *site* da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) (2009) relata que dois anos mais tarde, em 1952, o conceito de cartão ganhou novos adeptos, ocorrendo à emissão do primeiro cartão de validade internacional. Sua rede afiliada já abrangia um grande número de restaurantes, hotéis e diversos estabelecimentos varejistas. Por volta de 1960 o cartão foi aceito em mais de 50 países em todos os continentes.



Figura 01 – Primeira versão do cartão *American Express* (Amex) em 1958
Fonte: Monitor das Fraudes.

Em referência aos dias atuais, os consumidores optam, gradativamente, por consumir produtos e bens tendo o cartão de crédito como intermediador.

Uma variável importante a ser mencionada sob o contexto do cartão de crédito, tange os, cada vez mais comuns, cartões de débito. Em acordo com Nunes (2008), “os cheques têm perdido espaço para os cartões de débito, sobretudo nas compras de menor valor, até R\$ 25”.

Apesar de o mercado de cartões estar em franca expansão, é deveras importante salientar que o uso do cheques, mesmo com a concorrência dos cartões, tem crescido de maneira significativa no Brasil. A expectativa da entidade é de um aumento em volume movimentado de R\$ 140 bilhões quando comparados os anos de 2007 e de 2008, afirma Nunes (2008). Destaca-se que o consumidor prefere utilizar cheques a cartões pela isenção de taxas daqueles quando comparados aos cartões. Há ainda fatores limitantes tais quais, o limite de crédito, as altas taxas de juros e a impossibilidade de negociação por parte dos cartões quando estes são utilizados. O consumidor pode utilizar o valor total de sua renda se quiser comprar algum bem ou serviço, negociar a compensação do cheque quando este for devolvido etc.

2.4 OBJETIVOS DA ANÁLISE DO CRÉDITO

Para Schrickel (2000), o principal objetivo da análise de crédito é identificar os riscos nas situações de concessão de valores e evidenciar conclusões quanto à

capacidade de amortização do tomador, além de proporcionar recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de crédito a conceder.

Já para Blatt (1999), os objetivos de uma análise subjetiva de crédito podem ser agrupados em cinco categorias:

- Avaliar se um devedor irá honrar com suas dívidas no momento correto;
- Avaliar a capacidade de pagamento da dívida (recursos disponíveis);
- Determinar a saúde financeira do tomador do crédito (nível de endividamento);
- Prioridades dos direitos da empresa credora em relação a outros credores; e
- Planejamento financeiro futuro do tomador do crédito.

Dentro da mesma linha e utilizando-se como base o mesmo autor supracitado, destaca-se que a análise de crédito é um processo organizado para analisar dados, de maneira a possibilitar o levantamento das questões certas acerca do tomador do crédito. "Este processo cobre uma estrutura mais ampla do que simplesmente analisar o crédito de um cliente e dados financeiros para a tomada de decisão com propósitos creditícios" (BLATT, 1999, p.93).

Segundo Santos (2000), o processo de análise e concessão de crédito recorre ao uso de duas técnicas: a técnica subjetiva e a técnica objetiva ou estatística. A primeira diz respeito à técnica baseada no julgamento humano e a segunda é baseada em processos estatísticos.

Em relação à primeira técnica, Schrickel observa que: "a análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas" (SCHRICKEL, 2000, p. 27). Ou seja, grande parte da análise de crédito é realizada através do julgamento do agente de crédito, baseada principalmente na habilidade e experiência do mesmo.

A análise subjetiva do tomador do crédito é importante, visto que através da experiência do agente de crédito é possível identificar fatores de caráter, capacidade, capital e condições de pagamento. Porém, essa análise não pode ser realizada de maneira aleatória, é preciso estar embasada em conceitos técnicos que irão guiar a tomada de decisão.

2.5 INADIMPLÊNCIA

Confere o conceito de inadimplência ao art. 397 do Novo Código Civil Brasileiro que “o inadimplemento da obrigação, positiva e líquida, no seu termo, constitui de pleno direito em mora o devedor”.

De acordo com o apontamento de Machado (2009), e diferenciando inadimplência de atraso, o primeiro caracteriza-se pelo não cumprimento de um compromisso assumido por um período superior a 30 dias da data de vencimento. No segundo caso, atraso é classificado pelo tempo que compreende o primeiro até o trigésimo dia após o vencimento do débito. Em ratificação, faz-se imprescindível frisar que inadimplência, segundo Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) *apud* Walbuza (2003), caracteriza-se pelo não pagamento de parcelas e/ou valores de bens e serviços vencidos a mais de trinta dias do acordo original de compra.

Conforme aponta Fiorentini (2004), consultora do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), a grande maioria das organizações sofre com consumidores inadimplentes sendo que este é um dos fatores que mais atingem os setores do comércio e de serviços. Essa moléstia geralmente assola predominantemente esses dois setores, pois, a indústria, pelo fato de ter a maioria de seus clientes fixos, recebe menor influência dos prejuízos advindos dessa conduta. Contudo, em última pesquisa realizada pelo IBGE *apud* Folha Online (2009), o nível de emprego caiu 5% no último período, maior queda desde 2001. Fato que, sem dúvidas, trará impactos ao índice de inadimplência também a esse setor.

A inadimplência no que se refere ao contexto nacional pode ser classificada por qualquer das áreas específicas da ciência, pois abrange diversos aspectos, tais como: social, econômico e jurídico, conforme destaque de Walbuza (2003).

Na concepção da mesma autora, outro fator relevante nessa discussão é que a inadimplência pode ser confrontada ora como causa ora como efeito tendo o cenário econômico como base:

A inadimplência tanto pode ser a causa que motive melhores análises de risco de crédito em diversos segmentos de mercado como também pode provocar uma redução na expansão de crédito, ou ainda, pode ser um efeito de políticas econômicas mal elaboradas, uma consequência do desemprego ou de qualquer outro fenômeno social (WALBUZA, 2003, p. 24).

2.5.1 Fatores condicionantes da inadimplência

Posto isso e tendo com parâmetros os conceitos apresentados de inadimplência, cabe identificar suas possíveis causas para se efetuar o combate direto.

Determinar, nesse contexto de intensas crises financeiras globais, as possíveis causas da inadimplência, é primordial para que se concretize, posteriormente, ações de controle. Para Walbuza (2003), uma das possíveis causas está atrelada ao desconhecimento, por parte do consumidor, das taxas de juros empregadas pelas empresas na venda de bens ou na prestação de serviços. Outro fator salientado pela autora está pautado na falta de planejamento financeiro das pessoas: ordenamento racional das despesas com equilíbrio nas aquisições realizadas. Somado a essas causas, Fiorentini (2004) menciona outras possíveis razões que podem levar o consumidor à inadimplência que estão categorizadas na figura a seguir:

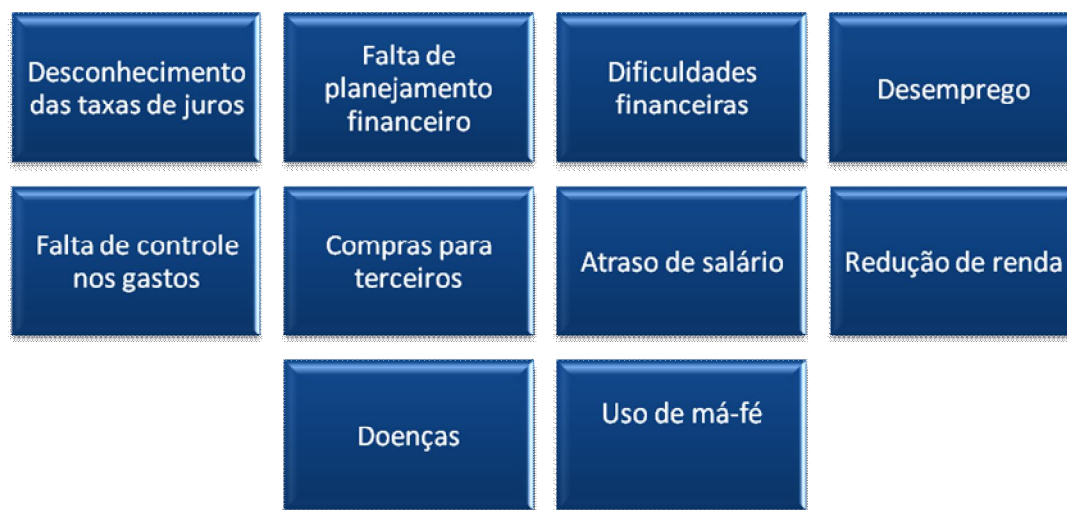


Figura 02 – As 10 principais causas da inadimplência
Fonte: Elaborado a partir de Walbuza (2003) e Fiorentini (2004).

A ocorrência desses motivos anteriormente mencionados, segundo Fiorentini (2004), acentuam-se ainda mais em tempos de crise. A crise financeira atual, provida pelos mercados imobiliários americanos, por exemplo, esteriliza boa parte do poder aquisitivo de grande parte da maioria dos países no mundo, o que acaba, concomitantemente, gerando maiores tendências ao não cumprimento das obrigações de pagamento por parte dos consumidores.

Combater a inadimplência exige que se conheçam com exatidão as causas de sua existência, de acordo com Fiorentini (2004). Somente dessa forma será possível efetivar-se um controle preciso e mesmo prevenir-se de sua ocorrência. Para tanto, o empresário deve analisar os seguintes aspectos:

- Sazonalidade, ou seja, em que épocas do ano a inadimplência é maior ou menor;
- Número de prestações em atraso;
- Valor médio das prestações em atraso;
- Verificação do tempo de abertura da conta corrente (as contas correntes abertas a menos de um ano, têm maior índice de inadimplência) para maior certeza de pagamento;

Sobre o primeiro aspecto, quanto à sazonalidade, destacam-se dados importantes para o setor do comércio e serviços:

Nas empresas dos setores do comércio e de serviços, a inadimplência tem um aumento nos três primeiros meses do ano, em decorrência das vendas efetuadas no mês de dezembro. E é justamente nestes meses iniciais que ocorre a queda nas atividades destes setores empresariais, deixando assim muitos empresários em dificuldades, tendo em vista que contavam com o pagamento das vendas parceladas de final de ano, para suprir o baixo volume de vendas (FIORENTINI, 2004, p. 3).

Ainda consoante Fiorentini (2004), é conveniente incluir que, quanto à sazonalidade, existem dois momentos proeminentes:

- o primeiro refere-se ao aumento das vendas no final do ano, quando a maioria das pessoas recebe o 13º salário, passando assim a consumir mais e de forma parcelada, por meio de cheques pré-datados, carnês ou cartões de crédito.

- o segundo ponto está balizado no declínio das vendas nos três primeiros meses do ano, visto que a maioria dos consumidores está comprometida com outras despesas tais quais: matrícula dos filhos na escola, compra de material escolar, férias, etc.

Sobre um terceiro item, no que concerne o valor médio das prestações em atraso, a autora tece que o valor médio das prestações em atraso, concentra-se na faixa que vai até R\$200,00 (duzentos reais).

2.5.2 Causa/Efeito da inadimplência

Conforme já mencionado, as resultantes da inadimplência podem ser exemplificadas tanto por causas e efeito, ou seja, o ciclo de sua ocorrência gera reações econômicas e sociais em cadeia que vão afetar direta e indiretamente os consumidores e toda a rede produtiva.

Como exemplo típico de causa da inadimplência, temos a crise financeira instalada no mundo há pelo menos um semestre, que vem, substancialmente, trazendo impactos expressivos na economia brasileira.

No mês de janeiro, conforme levantamento realizado, os abalos gerados pela crise, podem trazer consequências relevantes a todo o mercado brasileiro. Segue, na íntegra, informação acerca das implicações da crise:

Em novembro (2008), a inadimplência ficou em 7,8% do total que deveria ser pago no mês - a maior do ano. Em novembro de 2007, era de 7,1%. Já o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central, ao qual a Folha teve acesso, mostra que 16,76 milhões de pessoas têm dívidas bancárias acima de R\$ 5.000. O dado é de junho - o último disponível, anterior ao agravamento da crise. Em junho de 2007, o número de pessoas com dívidas altas era de 13,52 milhões - ou seja, o endividamento considerado elevado cresceu 19,3% em um ano (FOLHA ON-LINE, 05 jan. 2009).

Não obstante, o artigo ainda relata que, após a piora da crise, houve desaceleração na oferta de crédito, mas o volume emprestado pelos bancos não caiu. Significa, portanto, que os novos clientes que obtiveram empréstimos, pagaram taxas de juros mais elevadas o que, conseqüentemente, comprometeu uma parcela maior de suas rendas.

Utilizando esses dados como parâmetro, outro fator que poderá causar impacto no aumento na inadimplência para o ano letivo é a menor disposição dos bancos em renegociar dívidas com seus clientes. Com essa postura, chega-se ao óbvio dos reflexos que a economia sofrerá: grande índice de desemprego e inadimplência.

Posto isso, com um impacto estrutural econômico em grande escala, quando se levanta os índices relativos às micro e pequenas empresas, surgem fatores que podem ser condicionantes à inadimplência das empresas e consumidores. Conforme indicação de Ortigara (2006), dois dos elementos que podem originar a extinção de uma empresa está associado à falta de planejamento antes da abertura do negócio e deficiência na gestão.

O gráfico a seguir faz menção a estudos realizados nos últimos anos em referência a mortalidade das empresas no estado de São Paulo. Percebe-se que no último estudo (2004/05) o índice caiu de 71% para 56%, todavia esse último ainda é bastante elevado quando comparado a outros países. Há, em rigor, necessidade de maior observância a causas que encerram uma empresa e principalmente, dever do gestor em avaliar os impactos da inadimplência bem como tentar se munir de subterfúgios que possibilite uma sobrevivência organizacional mais duradoura.

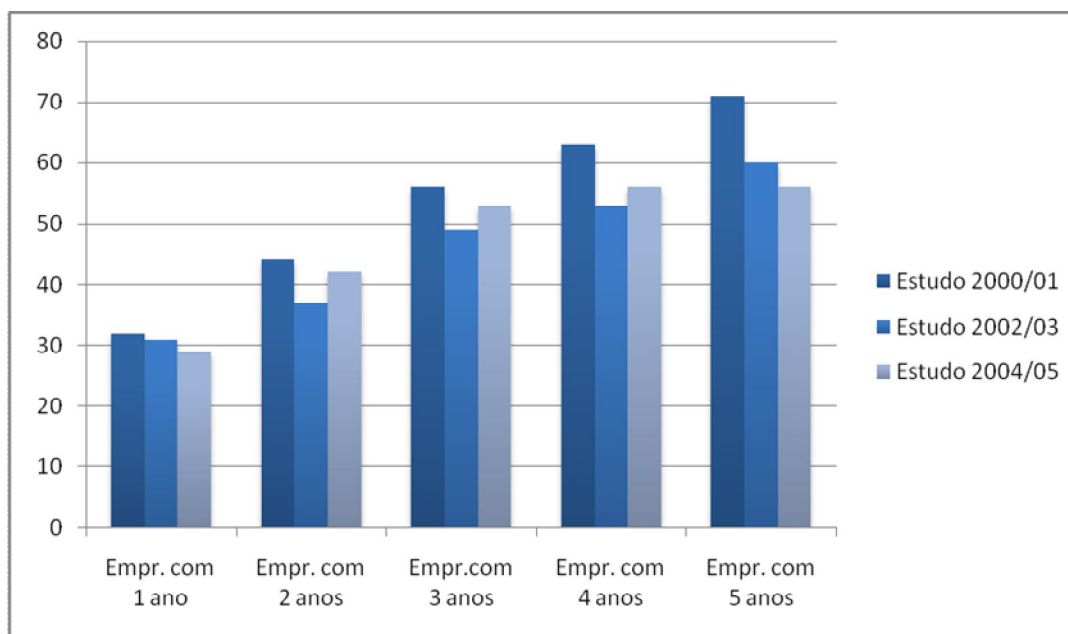


Gráfico 01 - Taxas de mortalidade de MPEs no Estado de São Paulo
Fonte: SEBRAE-SP

Ortigara (2006) ainda traz que os maus pagadores representam 16% das razões para o fechamento das empresas. Essa causa está categorizada como, nada mais nada menos, que o 4º lugar no ranking dessas mesmas razões. Outro levantamento importante é que a falta concessão de crédito bancário representa 14% das opiniões das causas do encerramento das empresas, sendo, no ranking, classificada como a 5ª causa principal. Trazendo essa explanação à pauta, reitera-se ainda com maior amplitude, a importância de se observar esses itens que representam uma grande parcela de insucesso das organizações.

Categorias	Ranking	Dificuldades	Percentual de Respostas
Falhas Gerenciais	1º	Falta de capital de giro	42%
	3º	Problemas financeiros	21%
	8º	Ponto / local inadequado	8%
	9º	Falta de conhecimentos gerenciais	7%
Causas econômicas conjunturais	2º	Falta de clientes	25%
	4º	Maus Pagadores	16%
	6º	Recessão econômica do país	14%
Logística operacional	12º	Instalações inadequadas	3%
	11º	Falta de mão-de-obra qualificada	5%
Políticas públicas e arcabouço legal	5º	Falta de crédito bancário	14%
	10º	Problemas com a fiscalização	6%
	13º	Carga tributária elevada	1%
	7º	Outra razão	14%

Quadro 01 – Dificuldades e razões para o fechamento das empresas
 Fonte: SEBRAE Nacional (2004 *apud* Ortigara 2006) – adaptado pelo autor

Outras informações bastante pertinentes acerca das causas/efeitos da inadimplência dizem respeito aos cheques devolvidos no período do último semestre de 2008 para o primeiro semestre de 2009. Com o atenuante da crise econômica, os índices estão em ascensão o que gera uma maior preocupação por parte das empresas em controlar essa tendência.

Os dados indicativos expressam a devolução feita pelo banco após duas apresentações, ou seja, os títulos não possuem fundos para cobrir seu valor na primeira e segunda compensação. Percebe-se que o índice de cheques devolvidos sofreu uma sensível queda no último mês do ano passado, porém ao observarmos os 3 primeiros meses do ano de 2009, observa-se um aumento contínuo, mês a mês, no número de devoluções. O número de títulos que não foram compensados pelo banco após a segunda tentativa subiu de 20,2 em cada 1.000 compensados para 24,6, o que representa um aumento percentual de 21,78%.

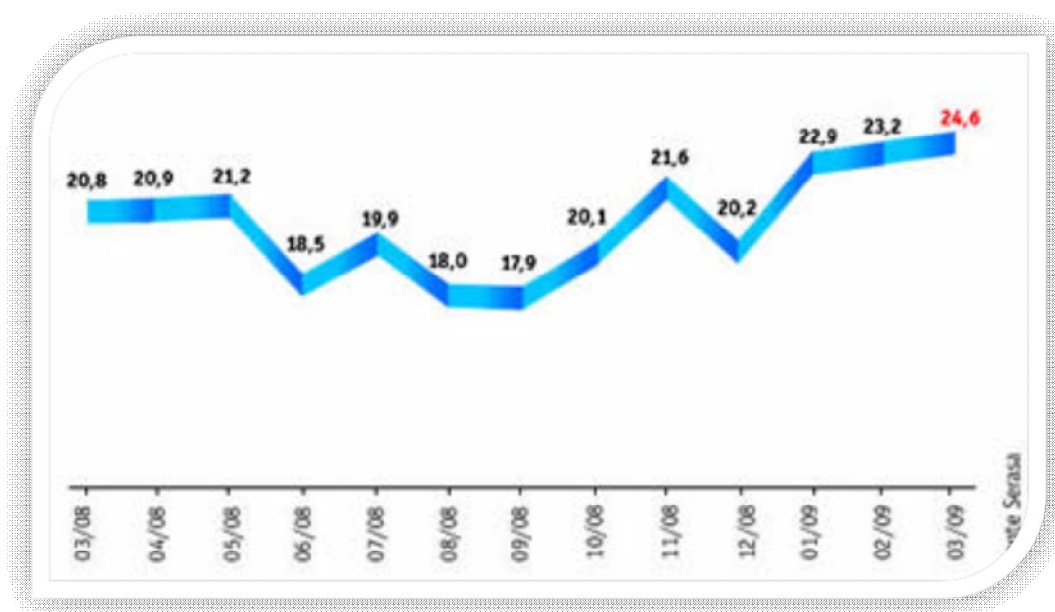


Figura 03 – 2ª devolução em cada 1.000 cheques compensados - Nacional
Fonte: Serasa (2009)

2.6 MECANISMOS DE CONTROLE DOS RISCOS FINANCEIROS

A aplicação de modelos de *credit scoring* e outras ferramentas para análises de crédito se iniciaram na década de 1930, em companhias seguradoras, conforme Blatt (1999). Porém, seu desenvolvimento em instituições financeiras deu-se a partir da década de 1960, conforme Vasconcellos (2002).

Este modelo proporciona uma vantagem competitiva para a organização, porém, apenas após a estabilização da economia brasileira, em 1994, é que começou a ser difundido no Brasil.

O termo *credit scoring* é utilizado para descrever métodos estatísticos adotados para classificar candidatos à obtenção de um crédito em grupos de risco. Segundo Blatt (1999) a partir do histórico de concessões de crédito efetuadas por uma instituição de crédito é possível, através de técnicas estatísticas, identificar as variáveis sócio-econômicas que influenciam na capacidade do cliente em pagar o crédito, ou seja, na qualidade do crédito da pessoa física.

O método de *credit scoring* é baseado na classificação de candidatos a crédito em grupos de acordo com seus prováveis comportamentos de pagamento. Vasconcellos (2002) informa que a probabilidade de um candidato gerar ou não um risco a organização deve ser estimada com base nas informações que o tomador fornecer na data do pedido de concessão, e a estimativa servirá como fundamento para a decisão de aprovação ou não do crédito.

Assim, conforme Zerbini (2000), o modelo de *credit scoring* é uma ferramenta valiosa para decisões de aprovação ou não de pedidos de crédito, obedecendo à hipótese de que o público alvo da carteira de crédito, após a implementação do modelo, se mantenha o mesmo que no passado recente sobre o qual todo o procedimento estatístico se baseia.

A partir de uma equação gerada através de variáveis referentes ao candidato à operação de crédito, os analistas de *credit scoring* geram uma pontuação que representa o risco de inadimplência, ou seja, o escore que resultante da equação de credit scoring pode ser interpretado como probabilidade de inadimplência.

Conforme ressalta Saunders (2000), o escore pode ser utilizado para classificação de créditos como adimplentes ou inadimplentes, bons ou maus, desejáveis ou não, de acordo com a pontuação obtida por cada crédito. Esta classificação, por sua vez, pode orientar a decisão do analista em relação à concessão ou não do crédito solicitado.

Assim, a idéia essencial dos modelos de *credit scoring* é identificar certos fatores-chave que influenciam na adimplência ou inadimplência dos clientes, permitindo a classificação dos mesmos em grupos distintos e, como consequência, a decisão sobre a aceitação ou não do crédito em análise, conforme esboça a figura a seguir:

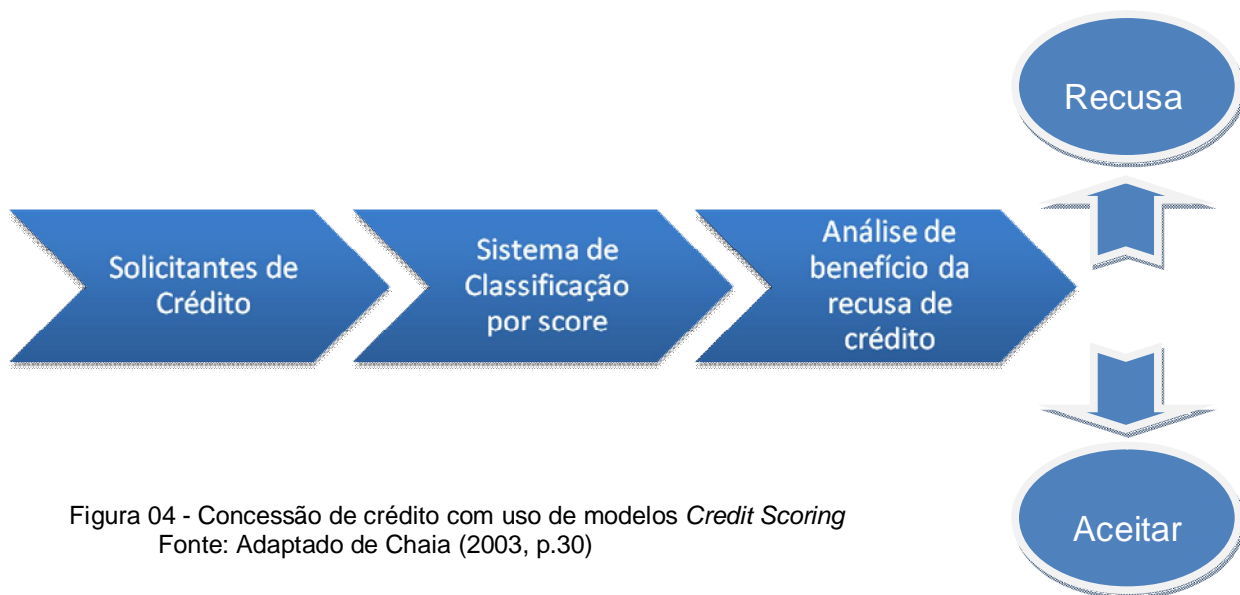


Figura 04 - Concessão de crédito com uso de modelos *Credit Scoring*
 Fonte: Adaptado de Chaia (2003, p.30)

A diferenciação desse modelo em relação aos modelos subjetivos de análise de crédito se dá pelo fato da seleção dos fatores-chave e seus respectivos pesos ser realizada através de processos estatísticos. Além disso, a pontuação gerada para cada cliente, a partir da equação do modelo *credit scoring*, fornece indicadores quantitativos das chances de inadimplência desse cliente, conforme Blatt (1999).

Os modelos de *credit scoring* podem ser aplicados tanto à análise de crédito de pessoas físicas quanto a empresas. Quando aplicados a pessoas físicas, eles utilizam informações cadastrais e sócio-econômicas dos clientes de acordo com Vasconcellos (2002).

Blatt (1999) ressalta que a metodologia básica para o desenvolvimento de um modelo de *credit scoring* não difere entre aplicações para pessoa física ou jurídica, sendo que as seguintes etapas devem ser cumpridas para o seu desenvolvimento:

- Planejamento e definições: mercados e produtos de crédito para os quais serão desenvolvidos o sistema, finalidades de uso, tipos de clientes, conceito de inadimplência a ser adotado e horizonte de previsão do modelo;

- Identificação das variáveis potenciais: caracterização do proponente ao crédito, caracterização da operação, seleção das variáveis significativas para o modelo e análise das restrições a serem consideradas em relação às variáveis;
- Planejamento amostral e coleta de dados: seleção e dimensionamento da amostra, coleta dos dados e montagem da base de dados;
- Determinação da fórmula de escoragem através de técnicas estatísticas, como por exemplo, a análise discriminante ou regressão logística; e
- Determinação do ponto de corte, a partir do qual o cliente é classificado como adimplente ou bom pagador; em outras palavras, é o ponto a partir do qual a instituição financeira pode aprovar a liberação do crédito.

Segundo Chaia (2003), os modelos de credit scoring propriamente ditos são ferramentas que dão suporte à tomada de decisão sobre a concessão de crédito para novas aplicações ou novos clientes.

Chaia (2003) faz o seguinte resumo das principais vantagens dos modelos credit scoring:

- Consistência: são modelos bem elaborados, que utilizam a experiência da instituição, e servem para administrar objetivamente os créditos dos clientes já existentes e dos novos solicitantes;
- Facilidade: os modelos credit scoring tendem a ser simples e de fácil interpretação, com instalação relativamente fácil. As metodologias utilizadas para construção de tais modelos são comuns e bem entendidas, assim como as abordagens de avaliação dos mesmos;
- Melhor organização da informação de crédito: a sistematização e organização das informações contribuem para a melhoria do processo de concessão de crédito;
- Redução de metodologia subjetiva: o uso de método quantitativo com regras claras e bem definidas contribui para a diminuição do subjetivismo na avaliação do risco de crédito; e
- Maior eficiência do processo: o uso de modelos credit scoring na concessão de crédito direciona os esforços dos analistas, trazendo redução de tempo e maior eficiência a este processo.

Chaia (2003) também demonstra as principais desvantagens dos modelos de *credit scoring*:

- Custo de desenvolvimento: desenvolver um sistema *credit scoring* pode acarretar custos, não somente com o sistema em si, mas também com o suporte necessário para sua construção, como por exemplo, profissionais capacitados, equipamentos, coleta de informações necessárias ao desenvolvimento do modelo, dentre outros;
- Excesso de confiança nos modelos: algumas estatísticas podem superestimar a eficácia dos modelos, fazendo com que usuários, principalmente aqueles menos experientes, considerem tais modelos perfeitos, não criticando seus resultados;
- Falta de dados oportunos: se o modelo necessita de dados que não foram informados, pode haver problemas na sua utilização na instituição, gerando resultados diferentes dos esperados. Além da falta de algumas informações necessárias, faz-se necessário analisar também a qualidade e fidedignidade das informações disponíveis, uma vez que elas representam o insumo principal dos modelos de *credit scoring*; e
- Interpretação equivocada dos escores: o uso inadequado do sistema devido à falta de treinamento e aprendizagem de como utilizar suas informações pode ocasionar problemas sérios à instituição.

Verifica-se, portanto, que os modelos de *credit scoring* podem trazer significativos benefícios à instituição quando adequadamente desenvolvidos e utilizados. No entanto, eles também possuem limitações que precisam ser bem avaliadas antes do desenvolvimento e implementação de um modelo dessa natureza.

2.7 INADIMPLÊNCIA NOS SETORES EDUCACIONAIS

Diante da problemática que é o contexto do controle da inadimplência educacional, questionamentos sobre quais os mecanismos mais adequados a serem tomados a fim de se controlar esse grave problema são constantemente realizados. Contudo, diante de uma série de barreiras que impedem que esse efetivo controle, amenizar os riscos advindos da falta de adimplemento educacional torna-se uma tarefa cada vez mais desafiadora. Emery (2009) aponta que a legislação já é o primeiro obstáculo para uma postura de coibição da inadimplência. No tocante à lei nº. 9870, de 23 de novembro de 1999, observa-se claramente que é proibido o afastamento do aluno inadimplente durante o ano letivo:

Lei nº 9.870, de 23 de novembro de 1999.

Art. 6º - São proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o contratante, no que couber, às sanções legais e administrativas, compatíveis com o Código de Defesa do Consumidor, e com os arts. 177 e 1.092 do Código Civil Brasileiro, caso a inadimplência perdure por mais de noventa dias.

§ 1º - Os estabelecimentos de ensino fundamental, médio e superior deverão expedir, a qualquer tempo, os documentos de transferência de seus alunos, independentemente de sua adimplência ou da adoção de procedimentos legais de cobranças judiciais.

A Medida Provisória nº 2.173-24, de 23 agosto de 2001 (em tramitação judicial), veio acrescentar mais um parágrafo no artigo 6º da Lei nº 9.870/99, o qual diz:

Art. 2º - O art. 6º da Lei 9.870, de 1999, passa a vigorar acrescido do seguinte § 1º, renumerando-se os atuais §§ 1º, 2º e 3º para §§ 2º, 3º e 4º:

§ 1º - O desligamento do aluno por inadimplência somente poderá ocorrer ao final do ano letivo ou, no ensino superior, ao final do semestre letivo quando a instituição adotar o regime didático semestral.

Diante do exposto, observa-se a legislação tenta favorecer e fomentar a educação, mas acaba fomentando e estimulando o uso da má-fé no que tange o problema da inadimplência. Como o aluno não pode ser proibido de continuar os estudos durante o ano letivo independente de ser inadimplente, dificilmente a instituição de ensino terá subterfúgios para amenizar o problema.

Complementa-se a isso a indicação de Emery (2009) que mesmo se o aluno solicitar documentação para transferência para outra instituição, a faculdade, colégio ou outro estabelecimento de ensino não poderá negar tal solicitação.

A autora acima citada ainda trabalha uma questão bastante relevante: será que o aluno encontra-se em situação financeira desfavorável ou sua conduta, com aval da legislação, o leva a dar prioridade a assumir outros compromissos financeiros em detrimento da quitação de suas obrigações com a instituição educacional?

Essa e outras questões são levantadas justamente pelo fato de que o aluno tem possibilidade de abrir mão no momento de assumir seus compromissos de pagamento pois sabe que, ao final do ano letivo, poderá renegociar a dívida. Muitas vezes, são concedidos descontos consideráveis, parcelam-se os valores e, frente a essa postura, estimula-se uma continuidade desse comportamento do aluno, dos responsáveis e de pessoas de seu convívio.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo descreve a metodologia empregada nesta pesquisa, as formas de coletas de dados, a delimitação da pesquisa, a análise dos dados e, por fim, algumas limitações da pesquisa.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Após a definição dos objetivos desse estudo e exploradas as teorias correlacionadas a partir da pesquisa bibliográfica, o próximo passo consistiu em aprofundar os conhecimentos sobre a situação das quatro empresas pesquisadas frente ao controle dos riscos financeiros tendo a inadimplência como principal fator de influência. A partir dessa análise, foi possível associar a base teórica e a prática na compreensão deste que é um grande fator de desestruturação das organizações.

Para tal, foi necessária a escolha de uma metodologia da pesquisa apropriada ao contexto, de modo a garantir credibilidade ao trabalho, em coerência com o caráter científico do mesmo, justificando a escolha em função da adequação específica ao caso (MAZZOTTI *et al.*, 1998).

Segundo Gil (1999, p.42), a pesquisa pode ser definida como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

Então, a pesquisa tem caráter exploratório, assenta-se em pesquisa documental, com amostra intencional escolhida dentro do segmento educacional, quatro instituições que compõem do nicho a ser pesquisado.

Adotou-se os procedimentos de pesquisa multicaso (YIN, 2001), caracterizados pelo maior foco na compreensão e na comparação qualitativa dos fenômenos. O estudo multicaso proporciona uma maior abrangência dos resultados, não se limitando às informações de uma só organização.

Não obstante, a pesquisa pode ser caracterizada pelas abordagens qualitativa e quantitativa.

De acordo com Oliveira (2002), uma pesquisa quantitativa, como o próprio nome indica, quantifica opiniões e dados, na forma de coleta de informações, assim como também com o emprego de recursos e técnicas estatísticas (percentagem, mediana, desvio padrão etc.)

Por outro lado, Minayo (1994) argumenta que a abordagem de pesquisa qualitativa permite conhecer diretamente a experiência. Sem a pretensão de buscar uma reflexão no tocante ao mundo social, esse tipo de pesquisa pode viabilizar o acesso aos significados atribuídos pelas pessoas a suas experiências e ao mundo social (MILLER; GLASSNER, 1997 *apud* GODOI, 2001).

Em complemento, a forma qualitativa do método, dá-se em virtude do tipo de análise realizada, pois teve como objetivo analisar se há efetivo controle da inadimplência nas empresas estudadas do setor educacional, já que possibilita “(...) descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança (...)”. (RICHARDSON *et al*, 1999, p.81).

Pode também ser caracterizada como sendo uma pesquisa descritiva, pois se procurou saber o perfil das quatro empresas estudadas quanto ao tratamento do controle da inadimplência. Este tipo de pesquisa, segundo Vergara (2003, p.47), “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno”. Já, para Cervo e Bervian (1983), a pesquisa descritiva é aquela que se limita a observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Trata de estudar e conhecer as variáveis de mundo físico sem a interferência do pesquisador.

Balizado em Mattar (2005), a pesquisa teve um caráter ocasional, já que foi realizada uma única vez, no período de março a junho de 2009.

3.2 DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Para a definição das empresas estudadas, avaliaram-se alguns aspectos importantes para a consecução do estudo. Primeiramente as instituições em estudo

deveriam estar alocadas no rol das empresas assessoradas pela empresa Capital Cobranças SC Ltda., empresa atuante no ramo de recuperação de débitos há mais de dez anos no mercado. Desse modo, a coleta dos dados dar-se-ia de forma mais acessível, confiável e a posterior análise desses dados, na mesma linha, seria facilitada, o que representaria maior verossimilhança ao estudo desenvolvido. Embasa-se a isso a possibilidade de o pesquisador estar intimamente ligado ao processo de recuperação de crédito dessas instituições, às informações pertinentes acerca das mesmas e a conduta dessas instituições frente ao tema proposto pelo estudo.

Outro critério utilizado para a escolha das quatro instituições – Faculdade Estácio de Sá, Faculdade ASSESC, Faculdade Cesusc e Escola Técnica Geração – está consubstanciada na representatividade que, juntas, alcançam no contexto da grande Florianópolis no segmento educacional tendo em vista o número de cursos e a quantidade de alunos que nelas estudam.

A primeira das instituições citadas – Faculdade Estácio de Sá – possui cerca de 5 mil alunos em 14 graduações e em 30 pós-graduações. Não obstante, atua no segmento educacional há quase 10 anos, sendo que sua mantenedora, a Universidade Estácio de Sá, situada no Rio de Janeiro, já conta com quase 40 anos de atuação no ramo do ensino.

Em complemento, a instituição composta pela rede FASSESC, a ASSESC conta com cursos diferenciados como é o caso da Administração Pública e Bancária e Gastronomia. Conta também com atuação na educação desde 1995 e possui em sua estrutura o curso superior de Turismo e Hotelaria o que é de extrema significância para o mercado onde está inserida, tendo em vista a importância que o turismo e hotelaria representam para a região.

A Faculdade Cesusc, conta hoje com unidades em Florianópolis e São José e oferece 4 cursos de graduação (Administração, Direito, Gestão de Negócios e Psicologia) e 10 de pós-graduação. Dentre as instituições pesquisadas, a organização conta com uma particularidade bastante interessante que é o MBA Executivo Internacional em Gestão de Negócios --- em uma parceria com a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, de Lisboa, Portugal. Outro ponto observado nas pesquisas sobre a instituição está o fato de a faculdade ter sido a primeira instituição de ensino superior do estado de Santa Catarina a oferecer

acesso *wi-fi*² a professores, alunos e funcionários em todo o campus da unidade de Santo Antônio de Lisboa, em Florianópolis. Tudo isso demonstra que a instituição investe consideravelmente em tecnologia e almeja uma boa posição frente às outras instituições presentes na Grande Florianópolis. Suas perspectivas de crescimento são boas, algo que trará ainda maior representatividade no mercado onde está inserida.

Por fim, além de estar amparada pelos serviços de assessoria e recuperação de crédito, a Escola Técnica Geração foi escolhida por representar uma parcela importante principalmente no contexto dos cursos técnicos, de especialização e cursos rápidos oferecidos na região. A empresa conta com 5 cursos técnicos: Radiologia, Nutrição e Dietética, Comércio Exterior, Enfermagem e Design de Interiores. Além disso conta com mais 21 cursos rápidos entre várias especialidades tais quais: Radioterapia, Culinária Oriental e Segurança Alimentar e ainda com mais 9 especializações dentro dos ramos da Oncologia, UTI, Enfermagem do Trabalho, Atendimento em consultório dentário, Nutrição Esportiva entre outros.

Posto isso, as quatro instituições abordadas, além de representarem um contexto expressivo de cursos, alunos e especialidades, demonstram o potencial educacional na qual se insere a cidade de Florianópolis e a Grande Florianópolis já que, conforme apontamento do Portal de Turismo e Negócio de Santa Catarina (2008), a cidade possui um índice estimulante para o ensino médio e ensino superior, visto que os primeiros anos de educação e o ensino fundamental já apresentam índices animadores na comparação com outras instituições no âmbito nacional.

Florianópolis está entre as cinco primeiras capitais do país no índice de Desenvolvimento da Educação Básica, em dados divulgados recentemente pelo Governo Federal e que são calculados a cada dois anos. No ensino fundamental, de acordo com os últimos números, que são de 2007, o município ocupa o 3º lugar nos anos iniciais. (PORTAL DE TURISMO E NEGÓCIOS DE SANTA CATARINA 2008).

Se seguir essa mesma tendência no ensino médio e superior, a capital catarinense tende a avançar em vários segmentos e terá maior probabilidade de ser mais competitiva na atuação em vários nichos de mercado. Para tanto, faz-se crucial

² wi-fi - Comumente o termo Wi-Fi é entendido como uma tecnologia de interconexão entre dispositivos sem fios, usando o protocolo IEEE 802.11.

a observância de um ponto que pode ser um empecilho para o crescimento sadio do setor educacional: o controle da inadimplência.

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi inicialmente realizada através de uma pesquisa bibliográfica que, conforme Vergara (2003, p.48), “é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral”. Mattar (2005) complementa afirmando que estas informações são chamadas de dados secundários, referindo-se àqueles que já foram coletados, tabulados e analisados, ou seja, fontes que estão à disposição para consulta.

Os dados secundários mais utilizados, na confecção deste presente estudo, foram livros referentes à: crédito, análise e avaliação do risco de crédito, inadimplência e sua análise, obras de administração em geral, consulta ao *site* das instituições organizacionais e outros que complementaram as informações trazendo questões e tópicos relevantes para um melhor entendimento no que versa o tema estudado, além disso, foram consultados vários *sites* do Governo e órgãos relacionados ao tema a fim de obtenção de índices relevantes para maior complementação do estudo.

3.3.1 Instrumento de coleta de dados

A forma de coleta de dados primários – os quais de acordo com Mattar (2005) são dados que nunca foram coletados, tabulados e analisados – deu-se através de um questionário. Em relação a esse instrumento de coleta de dados, conforme Mattar (2005) trata-se de um documento no qual as perguntas e questões são apresentadas aos respondentes e onde são registradas as respostas e dados obtidos. Neste contexto, o instrumento de coleta de dados utilizado na execução

desta pesquisa foi o questionário estruturado e não disfarçado (Apêndice A). O conteúdo desse questionário foi agrupado em quatro blocos que contemplavam os seguintes aspectos conforme descrito no quadro 2.

Bloco 1	Análise do crédito
Bloco 2	Instrumentos de crédito
Bloco 3	Análise da Inadimplência
Bloco 4	Controle da Inadimplência

Quadro 02 – Aspectos analisados no questionário
Fonte: Elaborado pelo autor

As perguntas do questionário consistiam em perguntas fechadas com o objetivo de traçar o perfil das quatro empresas à pesquisa proposta acerca do controle dos riscos financeiros tendo como base o estudo da inadimplência. Algumas questões utilizaram o método da escala Likert, onde as opções de respostas concordavam totalmente ou discordavam totalmente com relação à afirmação indicada.

Procurou-se, com o questionário, vislumbrar pontos importantes para mensurar a real existência de controle no tocante à inadimplência por parte das instituições pesquisadas.

3.3.2 Aplicação dos questionários

A aplicação do instrumento de coleta de dados foi consolidada na cidade de Florianópolis com os responsáveis pelas áreas administrativo-financeiras (um responsável do setor financeiro para cada organização), totalizando quatro respondentes, das quatro empresas estudadas através de meio eletrônico entre os dias 24 e 26 de maio de 2009.

3.4 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

Após a coleta dos dados, realizou-se a análise dos mesmos. O objetivo deste método é “organizar e sumarizar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação” (GIL, 1999, p.168).

Desta forma, tendo em vista o alcance dos objetivos propostos nesta pesquisa, foi realizada a análise e comparação dos mesmos com o referencial teórico que foi levantado sobre crédito, inadimplência e sobre a existência de mecanismos de controle da inadimplência. A comparação buscou identificar as relações com os métodos de controle dos riscos financeiros acerca da inadimplência nas quatro instituições de ensino com o material teórico pesquisado.

Da mesma maneira, foram formuladas tabelas e gráficos para melhor apresentação e visualização dos resultados da pesquisa com auxílio dos programas Microsoft Word 2007 e Microsoft Excel 2007.

Apesar de o número de entrevistados e pesquisados serem de quatro instituições, buscou-se inferir, já que as instituições representam uma parcela significativa do contingente de alunos e cursos das instituições privadas de ensino técnico e superior da grande Florianópolis, informações compatíveis no que tange o assunto estudado e servir de molde para outros estudos que versem acerca do mesmo tópico ou correlatos.

3.5 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Todo o método de pesquisa apresenta possibilidades e limitações, assim, torna-se importante antecipar as potenciais críticas do leitor do trabalho, expondo as limitações que o estudo apresenta (VERGARA, 2003).

Umas das principais limitações desta pesquisa está associada ao contexto das inúmeras instituições educacionais de Florianópolis. Como fica inviável a pesquisa e análise dos dados de todas essas instituições, optou-se por escolher quatro empresas por ser mais fácil o acesso às informações e por elas

representarem uma fatia significativa do contexto educacional da grande Florianópolis.

Outra limitação que deve ser considerada é a escolha do estudo multicaso, pois, apesar de os resultados alcançados abrangerem não apenas a uma instituição, não podem ser generalizados para todas as outras organizações. Entretanto, o estudo multicaso não deixa de constituir uma significativa oportunidade de verificar a adequação dos conceitos teóricos em relação à realidade organizacional das empresas em pauta.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem como finalidade analisar a existência/inexistência de mecanismos de controle dos riscos financeiros em quatro instituições de ensino de Florianópolis: Faculdade Estácio de Sá, Faculdade CESUSC, Escola Técnica Geração e Faculdade ASSESC, tendo em vista os dados coletados, bem como o referencial teórico apresentado sobre o assunto. Diante disto, primeiramente será feita uma apresentação de cada uma das empresas e, posteriormente, a análise abordará os seguintes tópicos: crédito, instrumentos de crédito e mecanismos para controle da inadimplência.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA – FACULDADE ESTÁCIO DE SÁ

Segundo Estácio de Sá (2009), a Faculdade Estácio de Sá completa, em 2009, nove anos de atividades em Santa Catarina. Instalada no município de São José em um campus de 22 mil metros quadrados, a instituição reúne cerca de 5 mil alunos em 14 graduações, mais 30 pós-graduações, além de cursos de extensão e férias. Em Santa Catarina, a instalação da Faculdade é uma parceria com a Empresa Jaime Aleixo.

Quanto à infraestrutura, a Estácio de Sá reúne em cinco blocos, 100 salas de aula e 16 laboratórios de informática, praça de alimentação e espaço multiuso para eventos e uma ampla infra-estrutura voltada às atividades práticas dos cursos. O curso de Direito conta com o Núcleo de Prática Jurídica; para alunos do Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, Nutrição e Farmácia. Há clínicas e laboratórios de saúde; para os que estudam Jornalismo e Publicidade a instituição oferece estúdios de TV, foto, rádio e um laboratório de Macintosh; aos acadêmicos de Turismo, Administração e Design de Moda são oferecidas agências modelo experimentais e os do curso de Redes de Computadores com incubadoras tecnológicas.

Já no campo da pós-graduação, a faculdade conta, também consoante à Estácio de Sá (2009), com cerca de 300 estudantes distribuídos em 25 pós-graduações que abrangem inúmeras áreas.

No cômputo geral, a instituição conta com larga experiência em ensino superior uma vez que tem por mantenedora, a Universidade Estácio de Sá, com sede no Rio de Janeiro. Fundada em 1970, A Estácio oferece serviços educacionais para, aproximadamente, 35.000 alunos distribuídos em seus inúmeros cursos de graduação e pós-graduação.

4.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA – FACULDADE ASSESC

A FASSESC – Faculdades Integradas ASSESC (Associação de Ensino de Santa Catarina) – é mantida pela Associação de Ensino de Santa Catarina - ASSESC, fundada pelo Prof. Ayres Melchiades Ulysséa em 12 de dezembro de 1987, tendo presidido a entidade até setembro de 2007, sendo responsável pela implantação e desenvolvimento das Faculdades Integradas ASSESC (ASSESC 2009).

Em complemento à mesma fonte citada, a sede da ASSESC e as Faculdades Integradas ASSESC ocupam uma área total de 12.142,42 m², sendo 8.210,97 m² de área construída, onde estão instalados três prédios que abrigam 36 salas de aula, dois laboratórios de informática e demais laboratórios específicos dos cursos.

Além das salas de aula, possui sala de recursos audiovisuais, biblioteca, laboratório de mídia eletrônica, laboratório de vídeo e fotografia, Centro de Eventos (Centrotur) com dois auditórios e sala de apoio. Os cursos de Turismo, Hotelaria e Gastronomia ainda contam com laboratórios especiais, como Restaurante-Escola e Cozinha Experimental, cafeteria, dois laboratórios de gastronomia, laboratório de panificação e confeitaria, laboratório de bebidas, Hotel-Escola (Laboratório de Recepção, Hospedagem e Governança), Agência de Viagens Experimental e Laboratório de Turismo (Arqueoastronomia).

Credenciada como Faculdades Integradas ASSESC, em setembro de 2002, a FASSESC nasceu da incorporação da Escola Superior de Turismo e Hotelaria, da

Faculdade de Administração de Florianópolis e da Faculdade de Comunicação Social em uma única instituição.

A Escola Superior de Turismo e Hotelaria iniciou suas atividades em 1995, com a implantação do Curso de Turismo, formando a primeira turma de em 1998, ano que obteve o reconhecimento do curso.

Em 1999 foram implantados os cursos de Hotelaria e o curso de Administração com habilitação em Administração Pública e Administração Bancária.

Em 2000, além da inauguração da nova sede, foi credenciada a Faculdade de Administração de Florianópolis - FAF e autorizado o Curso de Gestão de Cidades.

No ano de 2001 foi credenciada a Faculdade de Comunicação Social – FACOS e a autorizado do Curso de Comunicação Social – Relações Públicas. Neste mesmo ano foram também inaugurados o Hotel Escola, o Restaurante.

Em 2002 foram autorizados os Curso de Administração – Marketing, Gastronomia, Mídia Eletrônica.

Em 2003 foram reconhecidos os Cursos de Administração - habilitação Administração Pública e Bancária.

No ano de 2005, além do reconhecimento dos cursos de Hotelaria, Gestão de Cidades e Marketing, houve a renovação de reconhecimento do curso de Turismo e a autorização do Curso de Tecnologia em Gastronomia.

Em 2006, além do reconhecimento do curso de bacharelado em Gastronomia, foram submetidos à avaliação externa os cursos de Comunicação Social, nas habilitações Relações Públicas e Mídia Eletrônica, com publicação de Portaria em janeiro de 2007.

Desde 2007 a FASSESC passou a atuar também na pós-graduação, oferecendo aos seus ex-alunos regressos e a comunidade novas oportunidade de aperfeiçoamento.

Em todas as avaliações realizadas pelo MEC, os cursos da instituição vêm obtendo bom desempenho, com conceito, em sua maioria MB e B nas dimensões objeto de avaliação, avaliações estas comprovadas pelo ENADE, que coloca o desempenho da faculdade acima da média nacional.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA – FACULDADE CESUSC

Localizada na rodovia SC 401, Km 10, no bairro Santo Antônio de Lisboa em Florianópolis, o Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina (Cesusc) funciona desde 2000. É mantenedor da Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis (FCSF) credenciada pela Portaria nº 109 do Ministério da Educação. A Faculdade oferece cursos de graduação em Direito, Administração, Psicologia e Design de Interiores, especializações *lato sensu*³ e uma série de atividades e núcleos de estudo e pesquisa que fazem parte do seu Projeto de Extensão (CESUSC 2009).

Balizado ainda na mesma fonte, O Cesusc oferece uma perspectiva de ensino diferenciada, guiada pela visão interdisciplinar voltada para a transformação do social e o compromisso com outras realidades.

Quanto ao Programa de Pós-Graduação, a instituição oferece, ano a ano, uma gama variada de cursos. Desde 2008, estão abertas as inscrições para o MBA Executivo Internacional em Gestão de Negócios --- em uma parceria com a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, de Lisboa, Portugal --- e o MBA em Gestão de Projetos Financeiros; além das especializações em Comunicação Social; Direito Público (Constitucional e Administrativo); Direito Societário e Empresarial ; Direito e Gestão Empresarial; Direitos Humanos; Direito e Processo do Trabalho.

A Secretaria de Extensão oferece atividades culturais e acadêmicas abertas à comunidade. A promoção de palestras com personalidades reconhecidas por seu conhecimento e contribuição a diversos campos do conhecimento também são atribuições da Extensão.

Avaliando os serviços à comunidade, de acordo com Cesusc (2009), a instituição estende seu trabalho à população por meio de órgãos de pesquisa como o Núcleo de Assessoria Jurídica Popular (Najup), Núcleo de Estudos em Preconceito e Intolerância (Nepi), e do Centro de Estudos em Direitos Humanos (CEDH) e

³ *lato sensu* - Designação genérica que se dá aos cursos de pós-graduação que não são avaliados pelo MEC e pela CAPES. Sua duração mínima é de 432 horas/aula (que equivalem a 360 horas cheias) como regra geral, sendo concebidos para serem cursados por pessoas que desempenhem outras atividades simultaneamente. Embora não forneçam um título de mestre ou de doutor, os cursos *lato sensu* oferecidos por escolas de renome são valorizados no mercado de trabalho.

também nos órgãos de atendimento a comunidade como o Escritório de Atendimento Jurídico (ESAJ) e o Posto de Atendimento e Conciliação (PAC).

4.4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA – ESCOLA TÉCNICA GERAÇÃO

A Escola Técnica Geração iniciou suas atividades efetivamente em dezembro de 2000 quando o Conselho Estadual de Educação de Santa Catarina (CEE/SC) autorizou o Curso Técnico em Enfermagem, conforme apontamento do site institucional. O Grupo Geração, ao qual pertence a Escola Técnica, atua já há 21 anos com educação no Estado de Santa Catarina.

Um ano após o início de suas operações, conforme aponta Escola Técnica Geração (2009), a instituição implementou as duas primeiras turmas e em setembro do mesmo ano (2001), abriu o Curso Técnico em Nutrição e Dietética, aprovado com unanimidade pelo CEE/SC.

Já em 2002 ampliaram-se as turmas, o espaço físico e o corpo técnico-administrativo. Em 2003 a Escola Técnica Geração elaborou uma proposta curricular alternativa, cuja mensagem visa a “formar técnicos e seres mais humanos”, através do desenvolvimento de competências. As melhorias do espaço físico com câmeras de vigilância 24 horas e implantação da Coordenação para a Educação Continuada, Assessoria Psicopedagógica, Psicóloga Escolar e Assessoria de Comunicação, com o lançamento do Jornal Saúde e CIA, foram alguns dos investimentos feitos para a consolidação da qualidade do ensino prestado.

Em 2004 a instituição ampliou sua atuação no mercado, abrindo mais uma unidade no município de Itajaí, onde foram criados quinze cursos de especialização em nível técnico.

Em 2005 a Escola adquiriu novas coleções de livros e equipamentos de última geração como: Data Show, DVD e um laboratório itinerante. Além disso, reestruturou o material didático e contratou uma consultoria interna para melhor atender seus parceiros.

No primeiro semestre de 2006, a empresa adquiriu mais um andar, ampliou a biblioteca, sala de estudos e constituiu mais uma sala de aula. E foi lançado o Curso Técnico de Design de Interiores. Adquiriu também pranchetas, acervo bibliográfico e

foi montado o Laboratório de Informática procurando assegurar sempre a qualidade do processo de ensino-aprendizagem por competências.

Em 2007 ampliou sua atuação no mercado com a abertura da nova unidade situada na Rua Pedro Ivo, com o curso Técnico em Radiologia tendo o melhor e mais moderno laboratório do estado. E na unidade de Itajaí o Curso Técnico em Comércio Exterior.

Em 2008 foi criado o departamento de RH, contando também com a assessoria de Recursos Humanos da empresa paradigma, tendo em vista a evidente necessidade de profissionalização dos processos e pessoas. Foi realizada nesse ano a campanha de cadeia de reforçamento “Eu me comprometo com o sucesso”, objetivando a melhoria da qualidade do ensino, padronização da qualidade do professor, satisfação do aluno, redução da evasão escolar e desistências, reforçando a metodologia aplicada pela escola, propiciando a capacitação docente, incentivando e premiando dessa forma os profissionais que integram a equipe docente da ETG e se destacam. Também foi ampliado o espaço físico com mais uma sala de aula e diversas melhorias estruturais. Na unidade de Itajaí ampliamos a atuação no mercado com a abertura do Curso Técnico em Radiologia.

No ano letivo desse estudo, a empresa busca instalar equipamentos de data-show em todas as salas de aula e visa à implementação da Faculdade Geração com os cursos Tecnólogo em Design e Tecnólogo em Radiologia.

4.5 ANÁLISE DO CRÉDITO NAS INSTITUIÇÕES

Neste tópico é mostrado o resultado da pesquisa com as perguntas feitas, através do questionário, acerca desse tipo de análise. Conforme citado na metodologia, o questionário foi estruturado e não disfarçado, aplicado às quatro instituições de ensino.

Sobre esse ponto em análise, procurou-se identificar quais são os métodos utilizados pelas quatro instituições no momento da concessão do crédito ao estudante e/ou responsável, procurou-se também correlacionar a teoria sobre as variáveis importantes para a concessão do crédito com o aplicado empiricamente.

Desse modo, os resultados obtidos por meio da referida pesquisa, com relação a esse tópico, foram os seguintes:

a) Questão 1: Quanto à concessão de crédito ao aluno, um dos principais fatores de avaliação é o caráter, ou seja, a índole do indivíduo para pagar suas contas. Há, por parte da instituição, avaliação com base nesse critério? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

Tabela 01 – Análise do caráter

Uso de análises	Instrumentos de análises					
	<i>Equifax</i>	<i>Serasa</i>	<i>SPC</i>	<i>Cartórios</i>	<i>Outras instituições</i>	<i>Ausência de mecanismos</i>
Sim	0	4	4	0	1	4
Não	4	0	0	4	3	0
Total	4	4	4	4	4	4

Fonte: Dados primários (2009)

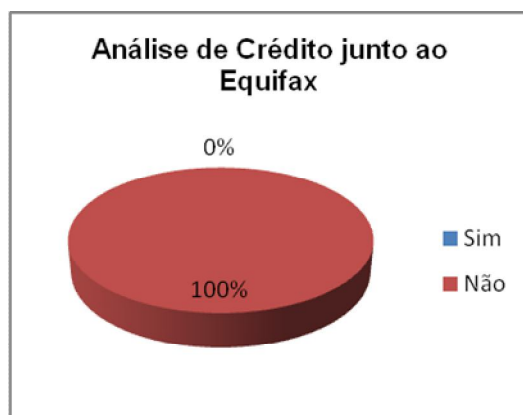


Gráfico 02: Análise de Crédito junto ao Equifax
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 03: Análise de Crédito junto ao Serasa
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 04: Análise de Crédito junto ao SPC

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 05: Consulta a outras instituições de ensino

Fonte: Dados primários (2009)

Constata-se que, embora todas as quatro instituições realizem pesquisa para a concessão de crédito, efetivamente utilizam apenas a pesquisa tradicional do Serasa e SPC. Apenas uma das instituições utiliza-se de outro mecanismo além dos tradicionais e nenhuma delas realiza uma análise junto a cartórios.

b) Questão 2: Outro fator importante para concessão do crédito está relacionado à capacidade do aluno ou responsável em honrar seus débitos. Há ações, por parte da instituição, com relação a esse fator? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

Tabela 02 – Análise da capacidade

Uso de análises	Instrumentos de análises				
	<i>Avaliação do currículo</i>	<i>Pesquisa da vida familiar</i>	<i>Análise de rendimentos</i>	<i>Pesquisa com referências</i>	<i>Ausência de mecanismos</i>
Sim	0	1	4	2	4
Não	4	3	0	2	0
Total	4	4	4	4	4

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 06: Avaliação do currículo profissional
Fonte: Dados primários (2009)

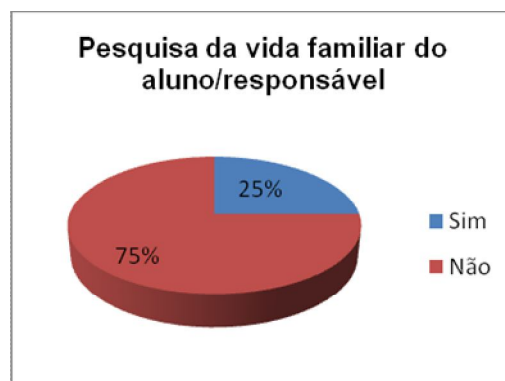


Gráfico 07: Pesquisa da vida familiar do aluno/responsável
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 08: Análise de rendimentos mensais
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 09: Pesquisa com referências
Fonte: Dados primários (2009)

Frente à tabela e aos gráficos expostos, observa-se claramente que as instituições mantêm um padrão em avaliar os rendimentos mensais dos alunos e/ou responsáveis porém esquecem-se de avaliar pontos importantes como o currículo profissional, (nenhuma das quatro organizações analisou esse quesito) o qual poderia trazer informações pertinentes acerca da capacidade do indivíduo em saldar seus débitos; e tampouco investigam a vida familiar (apenas 1 das 4 instituições realiza essa pesquisa), o que poderia trazer maior complementação à concessão acertada do crédito. Quanto à pesquisa com referências, somente duas das quatro empresas buscam informações com terceiros (referências).

c) Questão 3: Um terceiro fator de avaliação diz respeito ao capital, ou seja, as garantias reais que determinado indivíduo possa ter para poder honrar as dívidas, caso a receita principal (por exemplo, salário) não esteja disponível em determinado momento. Há ações, por parte da instituição, com relação a esse fator? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

Tabela 03 – Análise do capital

Uso de análises	Instrumentos de análises			
	<i>Questionamentos sobre casa própria</i>	<i>Questionamentos sobre a existência de bens de consumo</i>	<i>Consulta da declaração de Imposto de Renda</i>	<i>Ausência de mecanismos</i>
Sim	2	3	0	4
Não	2	1	4	0
Total	4	4	4	4

Fonte: Dados primários (2009)

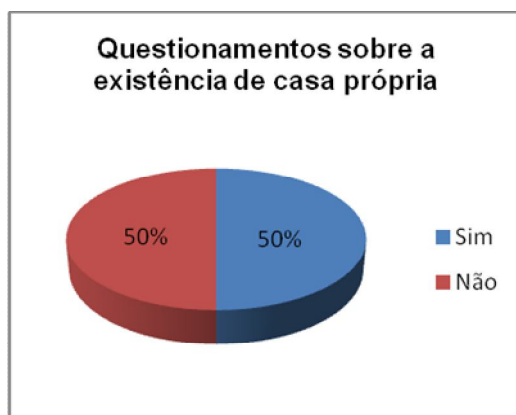


Gráfico 10: Questionamentos sobre a existência de casa própria
Fonte: Dados primários (2009)

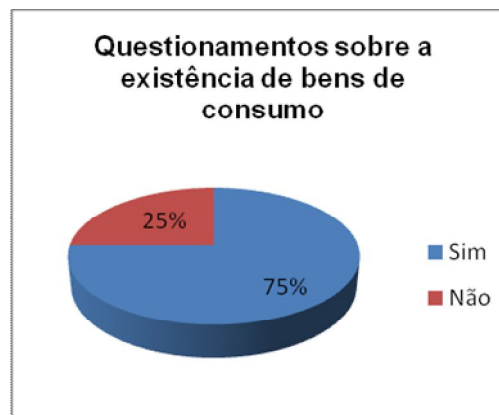


Gráfico 11: Questionamentos sobre a existência de bens de consumo
Fonte: Dados primários (2009)

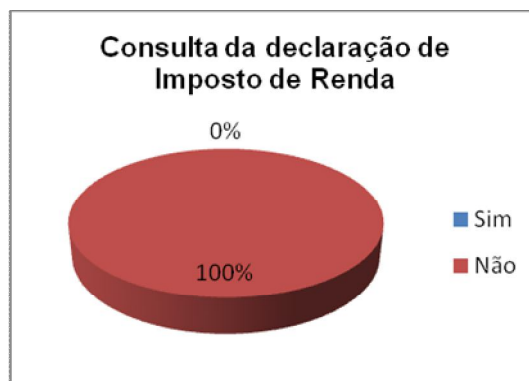


Gráfico 12: Consulta da declaração de Imposto de Renda
Fonte: Dados primários (2009)

Diante do exposto, observa-se que há falha na avaliação do capital. Nenhuma das instituições estudadas realiza consulta à declaração de Imposto de Renda do aluno/responsável e apenas duas das quatro organizações questionam acerca da existência de casa própria. Outro dado que chamou a atenção é que uma das instituições (25%) não questiona quanto aos bens de consumo do tomador de crédito, algo que, na concepção do pesquisador, é elementar.

d) Questão 4: Quanto a outro fator, as condições, diz respeito a fatores externos à instituição e ao tomador de crédito que possam afetar a capacidade de honrar os compromissos. Por exemplo, estudos sobre a economia, sobre os juros e sobre o desemprego. Há ações, por parte da instituição, para avaliar esse fator? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

Tabela 04 – Análise das condições

Uso de análises	Instrumentos de análises					
	<i>Avaliação dos índices econômicos brasileiros</i>	<i>Avaliação do crescimento/declínio do setor</i>	<i>Acompanhamento das taxas de juros do mercado</i>	<i>Estudo sobre os índices de desemprego</i>	<i>Estudo sobre os meios de pagamento no mercado</i>	<i>Ausência de mecanismos</i>
Sim	0	0	1	0	3	3
Não	4	4	3	4	1	1
Total	4	4	4	4	4	4

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 13: Avaliação dos índices econômicos
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 14: Avaliação do crescimento/declínio do setor
Fonte: Dados primários (2009)

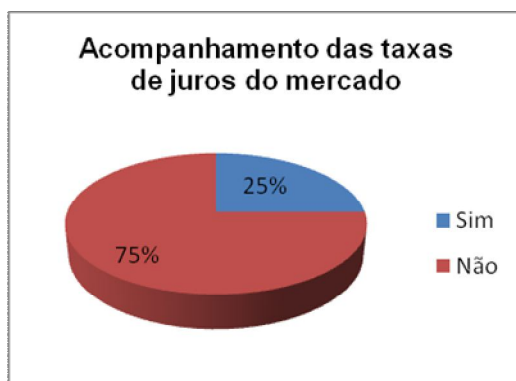


Gráfico 15: Acompanhamento das taxas de juros do mercado
Fonte: Dados primários (2009)

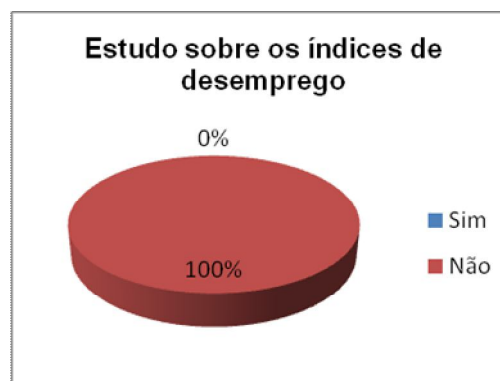


Gráfico 16: Estudo sobre os índices de desemprego
Fonte: Dados primários (2009)

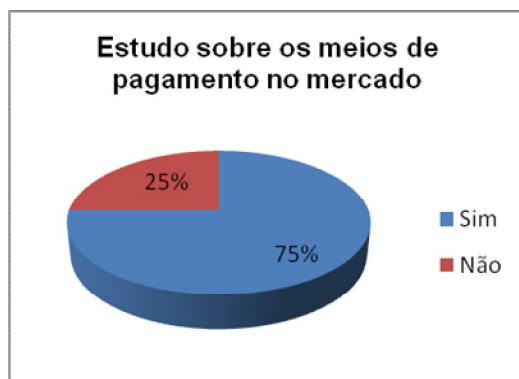


Gráfico 17: Estudo sobre os meios de pagamento no mercado
Fonte: Dados primários (2009)

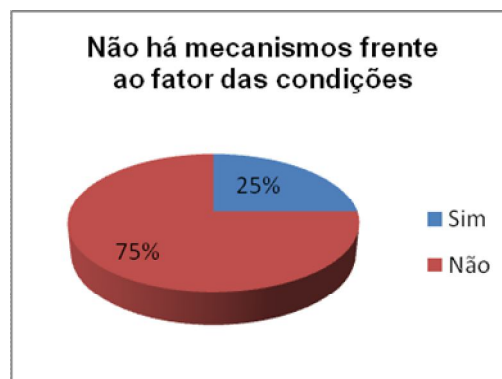


Gráfico 18: Não há mecanismos frente ao fator das condições
Fonte: Dados primários (2009)

Quanto a esse questionamento, verifica-se que, na avaliação das respostas no tocante à avaliação das condições na concessão de crédito, as instituições não a realizam de forma eficaz. Das cinco alternativas para avaliação, três delas nem sequer são levadas em consideração por nenhuma das organizações. O único mecanismo que avaliado é o estudo sobre os meios de pagamento no mercado: três das quatro empresas (75%); uma delas não possui nenhum mecanismo de avaliação das condições.

e) Questão 5: Outro fator de avaliação para concessão do crédito chama-se colateral. Esse termo significa garantia, isto é, garantias colaterais que nada mais são que uma segurança adicional ao credor em caso de falta de pagamento do tomador de crédito. Há ações, por parte da instituição, que utilizem esse fator de avaliação? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

Tabela 05 – Análise colateral

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Utilização de avalista	-	0	0%	0%
Utilização de fiador	-	0	0%	0%
Uso de duplicatas	-	0	0%	0%
Uso de cheque caução	-	0	0%	0%
Uso de cláusulas contratuais de proteção	4	4	100%	100%
Não há mecanismos frente a esse fator	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

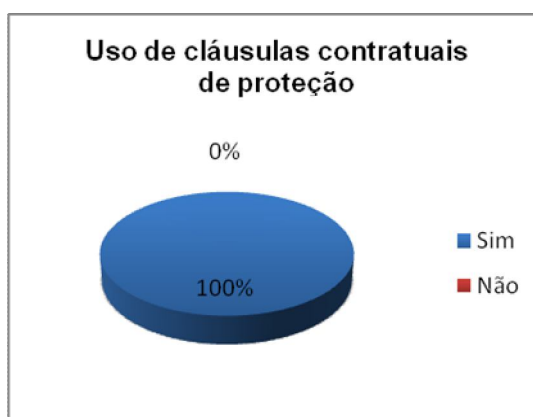


Gráfico 19: Uso de cláusulas contratuais de proteção
Fonte: Dados primários (2009)

Mais uma vez, quanto à avaliação do fator colateral, observa-se que o único procedimento utilizado pelas instituições é o uso de cláusulas contratuais de proteção (100% das quatro empresas estudadas). Quanto aos outros mecanismos, nenhuma das empresas pesquisadas realiza a avaliação: nota-se, como em outros questionamentos, uma observação difusa quanto aos fatores para uma concessão adequada do crédito.

4.6 ANÁLISE DOS INSTRUMENTOS DE CRÉDITO NAS INSTITUIÇÕES

Nesse segundo momento da exposição dos resultados, apresentam-se os dados das respostas com relação aos instrumentos de crédito nas instituições. Pesquisou-se qual dos instrumentos é prioritário no pagamento às empresas estudadas e qual dos instrumentos elas consideram o mais eficaz.

Assim, os resultados obtidos por meio da referida pesquisa, com relação a esse tópico, foram os seguintes:

f) Questão 6: Em relação aos instrumentos para pagamento, qual a forma prioritária utilizada pela instituição?

Tabela 06 – Instrumentos prioritários de pagamento

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Boleto bancário	4	4	100%	100%
Cartão de crédito	-	4	0%	100%
Dinheiro	-	4	0%	100%
Cheque do titular	-	4	0%	100%
Cheque de terceiros	-	0	0%	100%
Outros	-	0	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

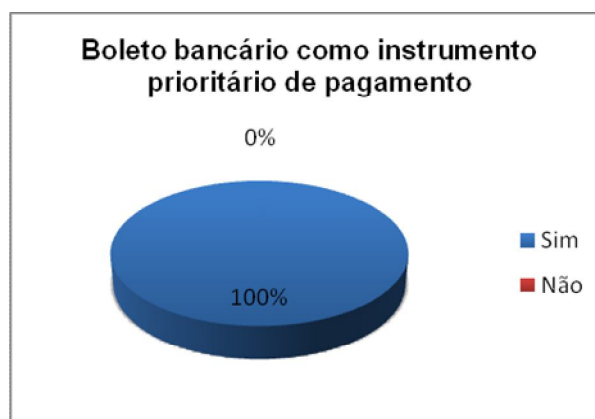


Gráfico 20: Boleto bancário como instrumento prioritário de pagamento
Fonte: Dados primários (2009)

Conforme exposto, a utilização prioritária quanto aos instrumentos de pagamento nas instituições pesquisadas é o boleto bancário (100%). Nenhuma das quatro organizações utiliza prioritariamente nem dinheiro, nem cartão de crédito e nem cheques do titular ou de terceiros.

g) Questão 7: Qual dos instrumentos para pagamento utilizados pela instituição é considerado como o mais eficaz para evitar a inadimplência?

Tabela 07 – Instrumentos considerados eficazes para evitar a inadimplência

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Boleto bancário	2	2	50%	50%
Cartão de crédito	2	4	50%	100%
Dinheiro	-	4	0%	100%
Cheque do titular	-	4	0%	100%
Cheque de terceiros	-	2	0%	100%
Outros	-	0	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

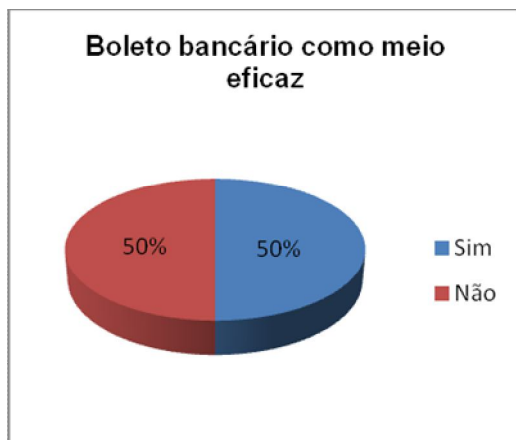


Gráfico 21: Boleto bancário como meio eficaz
Fonte: Dados primários (2009)

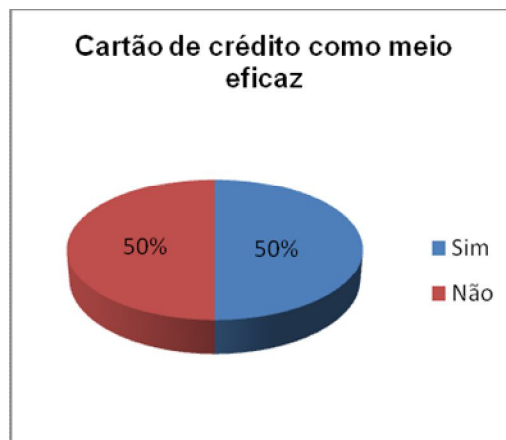


Gráfico 22: Cartão de crédito como meio eficaz
Fonte: Dados primários (2009)

Quanto à forma considerada mais eficaz, metade das instituições pesquisadas indicou ser o boleto bancário; a outra metade relatou que o cartão de crédito é o que traz maior controle da inadimplência.

4.7 ANÁLISE DA INADIMPLÊNCIA NAS INSTITUIÇÕES

Dando prosseguimento às análises com base nos resultados obtidos, nesse bloco expõem-se as respostas com relação à inadimplência nas quatro organizações pesquisadas por meio do estudo multicaso. A intenção desse bloco de perguntas foi a de sondar as organizações no sentido de obter relevantes dados acerca do grau de interferência da inadimplência na rentabilidade, o percentual de inadimplência e insolvência dos estudantes nas mesmas organizações e a faixa de atraso predominante, isto é, o intervalo de tempo que se encontra o maior contingente de inadimplentes.

Dessa feita, os resultados obtidos por meio da referida pesquisa, com relação a esse tópico, foram os seguintes:

h) Questão 8: Utilizando como parâmetro a escala de 1 a 10 (1 menor interferência – 10 máxima interferência), como você avalia o grau de interferência da inadimplência na rentabilidade da instituição?

Tabela 08 – Grau de interferência da inadimplência na rentabilidade

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Grau 1	-	0	0%	0%
Grau 2	-	0	0%	0%
Grau 3	-	0	0%	0%
Grau 4	-	0	0%	0%
Grau 5	-	0	0%	0%
Grau 6	-	0	0%	0%
Grau 7	-	0	0%	0%
Grau 8	-	0	0%	0%
Grau 9	1	1	25%	25%
Grau 10	3	4	75%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

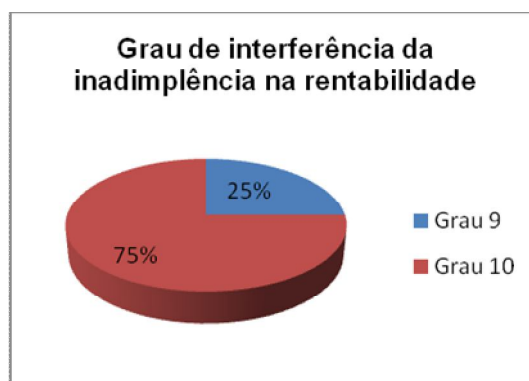


Gráfico 23: Grau de interferência da inadimplência na rentabilidade
Fonte: Dados primários (2009)

Sobre o grau de interferência da inadimplência na rentabilidade das organizações, foi auferido o resultado de grau máximo (10) para três das quatro empresas. Uma delas (25%) indicou grau 9 para esse questionamento.

i) Questão 9: Qual o grau de inadimplência observado na instituição de ensino?

Tabela 09 – Percentual de inadimplência nas instituições

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Até 5%	-	0	0%	25%
Entre 5% e 10%	-	0	0%	50%
Entre 10% a 20%	1	1	25%	75%
Entre 20% a 30%	3	4	75%	75%
Entre 30% a 50%	-	4	0%	100%
Acima de 50%	-	4	-	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 24: Percentual de inadimplência nas instituições
Fonte: Dados primários (2009)

Observa-se que a faixa onde se concentra o maior nível de inadimplência está entre 20% e 30% (3 das 4 empresas). Uma das empresas apresenta o índice entre 10% e 20% de inadimplência.

j) Questão 10: A inadimplência constitui o índice de clientes em atraso, mas potencialmente recuperáveis e insolvência caracteriza-se pela impossibilidade de recuperação de valores, ou seja, alunos ou responsáveis que, mesmo com todas as ações de cobranças, não irão quitar suas obrigações. Sobre esse contingente de alunos/responsáveis, qual o percentual de insolvência identificado pela instituição?

Tabela 10 – Percentual de clientes insolventes nas instituições

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Até 5%	-	0	0%	25%
Entre 5% e 10%	3	3	75%	50%
Entre 10% e 20%	1	4	25%	75%
Entre 20% e 30%	-	4	0%	75%
Entre 30% e 50%	-	4	0%	100%
Acima de 50%	-	4	-	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 25: Percentual de clientes insolventes nas instituições
Fonte: Dados primários (2009)

Os resultados encontrados diante do questionamento acerca dos clientes insolventes nas instituições, ou seja, os clientes que, apesar das ações de cobranças, não quitarão seus débitos, foram os seguintes: 3 das 4 instituições informaram que esse índice encontra-se entre 5% e 10%; 1 empresa informa que esse índice encontra-se entre 10% e 20% de insolvência.

k) Questão 11: Em relação ao tempo de inadimplência do aluno, você observa que, na maioria dos casos, o tempo de atraso está compreendido entre qual período?

Tabela 11 – Tempo de inadimplência

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Até 30 dias	-	0	0%	0%
Entre 30 e 90 dias	2	2	50%	50%
Entre 90 e 180 dias	2	4	50%	100%
Entre 180 e 365 dias	-	4	0%	100%
Acima de 365 dias	-	4	0%	100%
Não há controle dos atrasos	-	4	-	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

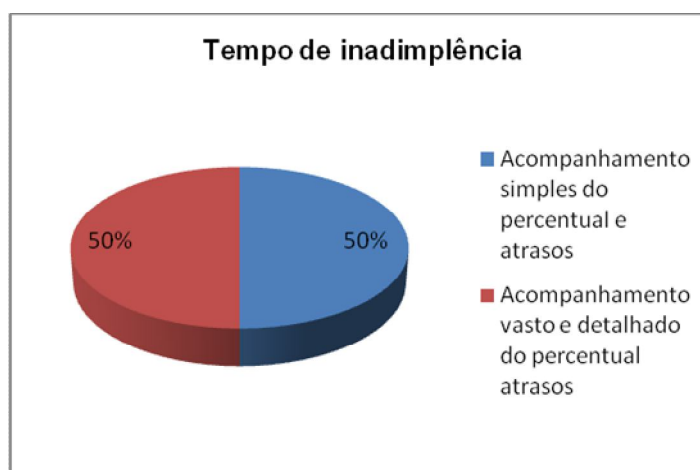


Gráfico 26: Tempo de inadimplência
Fonte: Dados primários (2009)

Em referência ao tempo de inadimplência, percebe-se que 3 das organizações tem a predominância de atrasos entre 30 e 90 dias. Uma das organizações presencia o tempo de atraso predominante entre 90 e 180 dias.

4.8 ANÁLISE DOS MECANISMOS DE CONTROLE DA INADIMPLÊNCIA NAS INSTITUIÇÕES

Neste quarto e último bloco, constam os dados auferidos em relação às respostas da análise dos mecanismos de controle da inadimplência nas instituições pesquisadas. Os questionamentos foram direcionados para investigar se há controle do percentual e prazo de atrasos, quais são as medidas adotadas pelas instituições para controlar efetivamente a inadimplência e quais são os fatores que elas identificam como os mais significantes e impactantes para o aumento da inadimplência. Questionou-se, ainda, qual a auto-avaliação acerca do processo como um todo do controle dos riscos financeiros ante a inadimplência, sobre a existência de métodos e condutas das organizações nos últimos anos para melhorar o controle desses riscos, questionamento acerca do impacto da crise financeira no aumento dos índices de inadimplência, existência de controle a longo prazo da inadimplência estudantil e, por fim, interrogação sobre os serviços terceirizados de cobranças no que tange o contato e interação, rendimento e se há um controle efetivo da recuperação dos débitos assessorados.

Assim, os resultados obtidos por meio da referida pesquisa, com relação a esse bloco de perguntas, foram os seguintes:

l) Questão 12: A empresa possui um controle para monitorar o percentual e o prazo da faixa de atrasos?

Tabela 12 – Monitoração do percentual e prazo da faixa de atrasos (continua)

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Apenas um acompanhamento simples do percentual e faixa de atrasos	1	1	25%	25%
Um acompanhamento vasto e detalhado do percentual e faixa de atrasos	1	2	25%	50%

Tabela 12 – Monitoração do percentual e prazo da faixa de atrasos (conclusão)

Apenas controle do percentual de atrasos	1	3	25%	75%
Apenas controle da faixa de atrasos	1	4	25%	100%
Inexiste qualquer acompanhamento	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

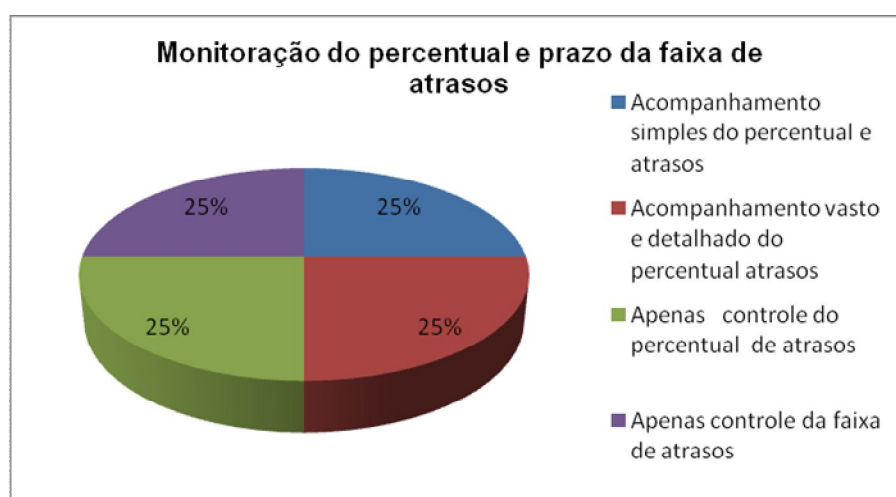


Gráfico 27: Monitoração do percentual e prazo da faixa de atrasos
Fonte: Dados primários (2009)

Diferentemente dos outros questionamentos, quando perguntadas sobre a monitoração do tempo e da faixa de atrasos, as organizações responderam de forma variada. Uma delas alega que há apenas um acompanhamento simples do percentual e da faixa de atrasos; a segunda organização menciona que esse acompanhamento é vasto e detalhado e abrange o monitoramento tanto do percentual quanto da faixa de atrasos; a terceira instituição respondeu que há apenas um controle do percentual de atrasos e, por último, a quarta empresa relata que controla apenas a faixa de atrasos dos alunos/responsáveis inadimplentes.

m) Questão 13: Quanto à recuperação dos valores dos alunos inadimplentes, quais são as medidas adotadas pela instituição?

Tabela 13 – Medidas adotadas pelas instituições na recuperação de valores

Uso de análises	Instrumentos de análises					
	<i>Aviso pessoal e assessoria de cobranças</i>	<i>Aviso pessoal, telefônico e assessoria de cobranças</i>	<i>Aviso pessoal, telefônico, envio de correspondência e assessoria de cobranças</i>	<i>Apenas assessoria de cobranças</i>	<i>Negativação nos órgãos de proteção ao crédito</i>	<i>Cobrança judicial do débito</i>
Sim	2	1	0	1	4	0
Não	2	3	4	3	0	4
Total	4	4	4	4	4	4

Fonte: Dados primários (2009)

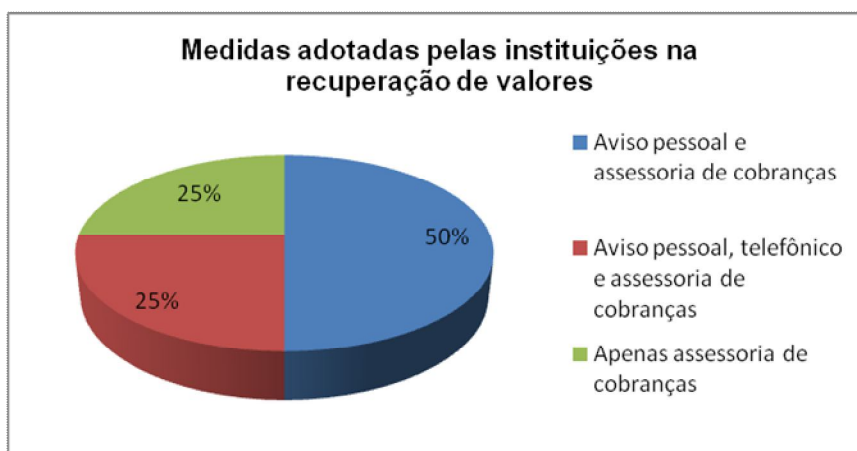


Gráfico 28: Medidas adotadas pelas instituições na recuperação de valores
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 29: Negativação nos órgãos de proteção ao crédito
Fonte: Dados primários (2009)

Verifica-se que, quanto ao questionamento realizado sobre as medidas adotadas pelas instituições na recuperação de valores, 100% das empresas negativam seus clientes nos órgãos de proteção ao crédito; uma das empresas (25%) apenas direciona os clientes inadimplentes para a assessoria de cobranças; outra das empresas utiliza o aviso pessoal, telefônico e logo após encaminha para a assessoria.

n) Questão 14: Enumere os itens de 1 a 6 sem repetição dos números (1 mais importante – 6 menos importante) quanto aos fatores que a instituição considera como decisivos para o aumento da inadimplência.

Tabela 14 – Fatores decisivos para o aumento da inadimplência 1 (mais importante)

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Leis que protegem o inadimplente	3	3	75%	75%
Qualidade nos serviços educacionais	-	3	0%	75%
Falta de reinvestimento em infra-estrutura da instituição	-	3	0%	75%
Apenas direcionamento à assessoria de cobranças	-	3	0%	75%
Pouco relacionamento com os alunos	-	3	0%	75%
Pouca avaliação na concessão de crédito e definição de fiador (es)	-	3	0%	75%
Má fé por parte dos alunos e/ou pais	1	4	25%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

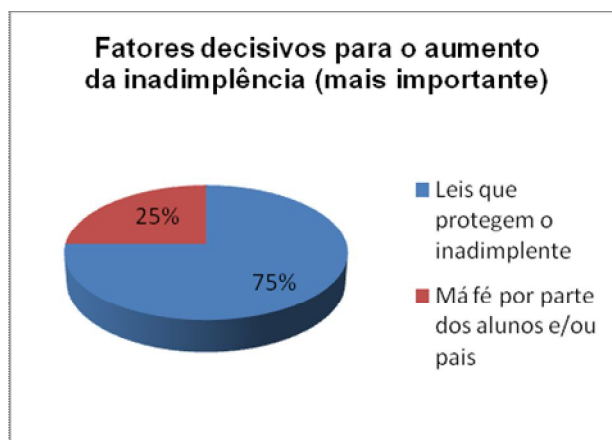


Gráfico 30: Fatores decisivos para o aumento da inadimplência (mais importante)
 Fonte: Dados primários (2009)

Tabela 15 – Fatores decisivos para o aumento da inadimplência 2 (menos importante)

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Leis que protegem o inadimplente	-	0	0%	0%
Qualidade nos serviços educacionais	-	0	0%	0%
Falta de reinvestimento em infra-estrutura da instituição	1	1	25%	25%
Pouco relacionamento com os alunos	3	4	75%	100%
Pouca avaliação na concessão de crédito e definição de fiador (es)	-	4	0%	100%
Má fé por parte dos alunos e/ou pais	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

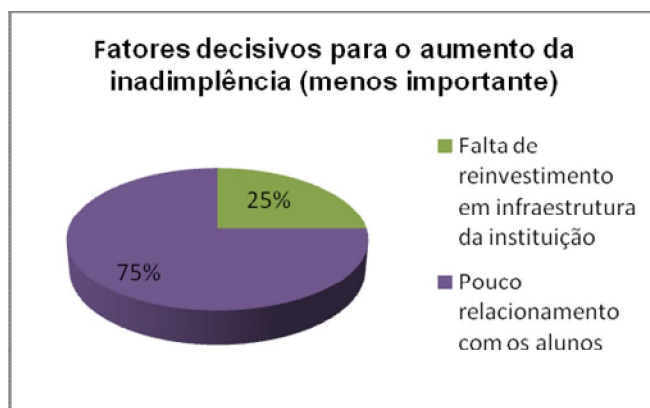


Gráfico 31: Fatores decisivos para o aumento da inadimplência (menos importante)
Fonte: Dados primários (2009)

Os resultados do questionamento 14 demonstram que 3 das 4 empresas (75%) relataram que o fator mais importante e decisivo para o aumento da inadimplência está ligado às leis que protegem o inadimplente. A outra empresa responde que o fator mais importante para o aumento da inadimplência está relacionado à má fé por parte dos alunos e/ou responsáveis.

Quanto ao menos importante fator, 75% das empresas estudadas relataram que o fator menos importante no aumento da inadimplência é o pouco relacionamento com os alunos. Por fim, 25% das organizações responderam que o fator com menor influência no aumento na inadimplência é a falta de reinvestimento na infraestrutura da instituição.

o) Questão 15: Para você, qual a avaliação da postura da instituição sobre o controle dos riscos financeiros ante a inadimplência dos alunos?

Tabela 16 – Avaliação da postura ante a inadimplência

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Totalmente eficaz	3	3	75%	75%
Parcialmente eficaz	1	4	25%	100%
Ineficaz	-	4	-	100%
Totalmente ineficaz	-	4	-	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 32: Avaliação da postura ante a inadimplência
Fonte: Dados primários (2009)

Mesmo com os resultados anteriores demonstrados, que indicavam pouca observância aos fatores que aumentariam a possibilidade de minimizar a inadimplência, diante do questionamento sobre a avaliação da postura das instituições ante a inadimplência, a maioria das organizações (75%) responderam que essa postura é “totalmente eficaz”. Sobre o mesmo questionamento, 25% das empresas responderam que sua postura é “parcialmente eficaz”.

p) Questão 16: O que a instituição, nos últimos anos, vem fazendo para melhorar o controle desses riscos financeiros visando a reduzir a inadimplência? Marque 1(uma) ou mais alternativas, se houver.

Tabela 17 – Ações nos últimos anos para minimizar a inadimplência

Uso de análises	Instrumentos de análises						Outras
	<i>Melhorou a qualidade do serviço</i>	<i>Investiu em infraestrutura</i>	<i>Teve contato mais efetivo junto aos alunos</i>	<i>Aperfeiçoou os métodos de controle</i>	<i>Investiu em softwares de gerenciamento</i>	<i>Intensificou o trabalho junto à assessoria</i>	
Sim	4	4	3	3	2	3	0
Não	0	0	1	1	2	1	4
Total	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 33: Melhorias na qualidade do serviço
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 34: Investimentos em infraestrutura física
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 35: Contato mais efetivo junto aos alunos
Fonte: Dados primários (2009)

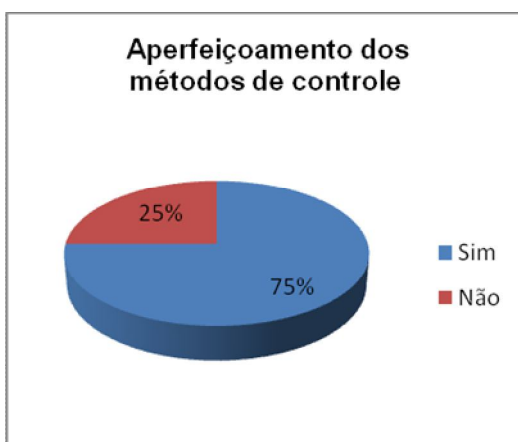


Gráfico 36: Aperfeiçoamento dos métodos de controle
Fonte: Dados primários (2009)

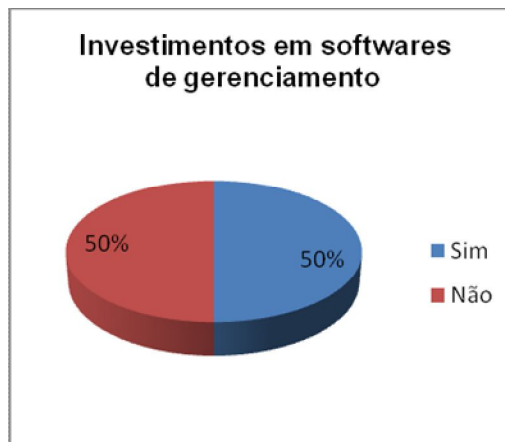


Gráfico 37: Investimentos em softwares de gerenciamento
Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 38: Intensificação do trabalho junto à assessoria
Fonte: Dados primários (2009)

Diante do questionamento anterior, todas as quatro empresas apresentam informações de que houve várias ações no intuito de amenizar os efeitos da inadimplência: 100% das empresas atestam que “melhorou a qualidade do serviço” e “investiu em infraestrutura”; 75% das organizações alegam que aumentaram o “contato efetivo junto aos alunos”, “aperfeiçoaram os métodos de controle” e “intensificaram o trabalho junto à assessoria”; não menos importante, metade das instituições estudadas informa que “investiram em softwares de gerenciamento” para frear o processo de expansão da inadimplência.

q) Questão 17: Você acredita que, com a crise financeira global, os índices de inadimplência aumentarão na instituição?

Tabela 18 – Impacto da crise financeira global nos índices de inadimplência

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Sim, aumentarão expressivamente	4	4	100%	100%
Sim, aumentarão razoavelmente	-	4	0%	100%
Não, diminuirão expressivamente	-	4	0%	100%
Não, diminuirão razoavelmente	-	4	0%	100%
Não sei informar	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

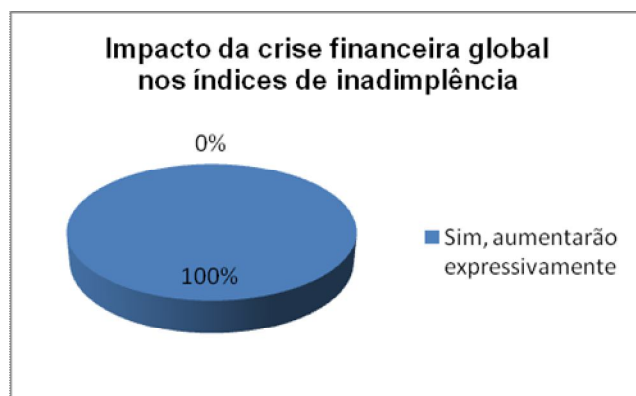


Gráfico 39: Impacto da crise financeira global nos índices de inadimplência
 Fonte: Dados primários (2009)

r) Questão 18: A instituição tem um plano de controle, a longo prazo, para a inadimplência estudantil?

Tabela 19 – Plano de controle a longo prazo da inadimplência

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Sim, aumentarão expressivamente	1	1	25%	25%
Sim, aumentarão razoavelmente	0	1	0%	25%
Não, diminuirão expressivamente	0	1	0%	25%
Não, diminuirão razoavelmente	2	3	50%	75%
Não sei informar	1	4	25%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

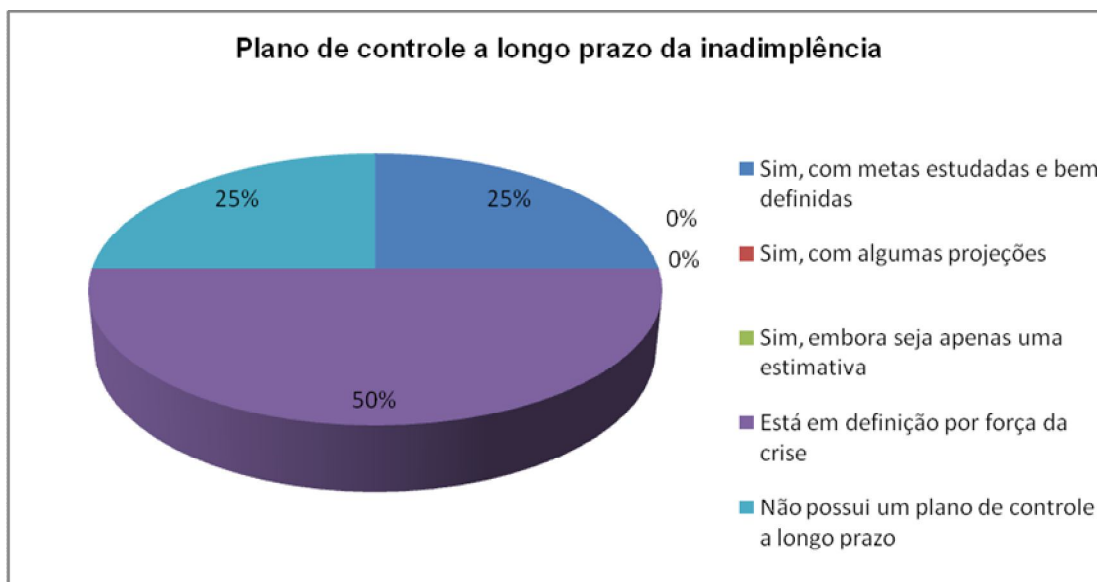


Gráfico 40: Plano de controle a longo prazo da inadimplência
 Fonte: Dados primários (2009)

Observa-se que 2 das empresas questionadas responderam que estão definido um plano de controle a longo prazo da inadimplência por força da crise; 1 delas respondeu que possui metas estudadas e bem definidas e, a outra empresa, alega não possuir qualquer plano de controle a longo prazo.

s) Questão 19: Tendo uma empresa responsável em cobrar os inadimplentes da instituição, como você avalia o rendimento da assessoria na recuperação dos valores pendentes?

Tabela 20 – Avaliação do rendimento da assessoria de cobranças (continua)

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Excelente	-	0	0%	0%
Muito bom	1	1	25%	25%
Bom	3	4	75%	100%
Regular	-	4	0%	100%

Tabela 20 – Avaliação do rendimento da assessoria de cobranças (conclusão)

Péssimo	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

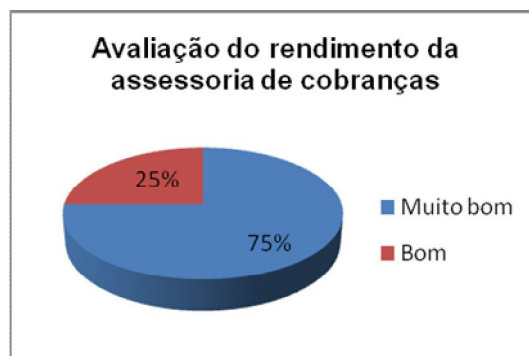


Gráfico 41: Avaliação do rendimento da assessoria de cobranças

Fonte: Dados primários (2009)

Quanto ao questionamento 19, as respostas foram as seguintes: 3 das empresas informaram que julgam como “muito bom” o rendimento da assessoria de cobranças na recuperação de valores. A outra delas (25%) julga como “bom” esse mesmo desempenho.

t) Questão 20: Como você avalia o contato e a interação junto à assessoria para cobranças dos alunos em débito?

Tabela 21 – Contato e interação com a assessoria de cobranças

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Excelente	-	0	0%	0%
Muito bom	2	2	50%	50%
Bom	2	4	50%	100%
Regular	-	4	0%	100%
Péssimo	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)



Gráfico 42: Contato e interação com a assessoria de cobranças
 Fonte: Dados primários (2009)

Em análise ao questionamento número 20, as empresas tiveram as seguintes respostas: metade delas informou que considera “muito bom” o contato e a interação com a assessoria de cobranças; enquanto que a outra metade, avaliou como “bom” esse mesmo contato e interação com a empresa responsável pela recuperação dos débitos.

u) Questão 21: Há um controle efetivo do percentual de recuperação dos débitos passados à assessoria?

Tabela 22 – Controle do percentual de recuperação dos débitos assessorados

	<i>Frequência Absoluta</i>	<i>Frequência Acumulada</i>	<i>Frequência Relativa Absoluta</i>	<i>Frequência Relativa Acumulada</i>
Efetivo controle	4	4	100%	100%
Controle difuso	-	4	0%	100%
Não possui	-	4	0%	100%
Total	4		100%	

Fonte: Dados primários (2009)

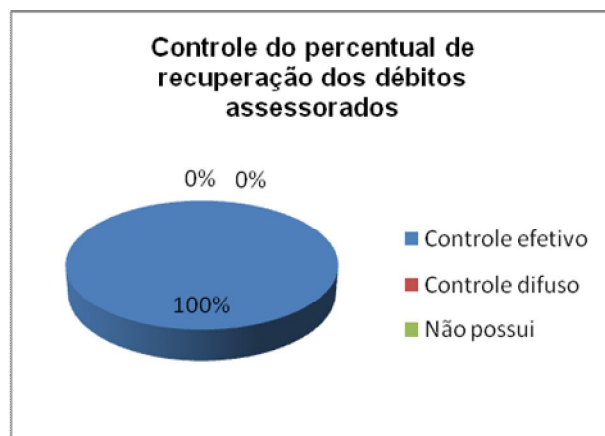


Gráfico 43: Controle do percentual de recuperação dos débitos assessorados
 Fonte: Dados primários (2009)

Tendo as respostas ao questionamento “Há um controle efetivo do percentual de recuperação dos débitos passados à assessoria?”, as empresas avaliadas responderam da seguinte forma: 100% delas alegam que possuem “controle efetivo” sobre o percentual de recuperação dos débitos assessorados.

v) Questão 22: Quais suas sugestões para melhorar o controle dos índices futuros da inadimplência junto à instituição?

Quanto à interrogação 22 a respeito das sugestões para melhorar o controle dos índices futuros de inadimplência, as organizações responderam de forma objetiva sem maiores detalhes.

Uma delas fez a seguinte revelação:

- Benefícios para pagamento em dia, contato com os alunos em atraso, cadastro com mais frequência no SPC, opções de planos de pagamento.

Outra organização esboçou o seguinte comentário:

- Oferecer vantagens para os clientes que pagam em dia e aumentar o percentual de pagamentos por cartão de crédito.

A terceira empresa fez o seguinte posicionamento:

- A empresa não possui muitos meios para controlar a inadimplência a não ser o cadastro em SPC e possuir uma assessoria eficiente para realizar as cobranças.

Finalizando, a quarta instituição relatou o seguinte:

- É preciso oferecer vantagens para os alunos que pagam em dia e montar um banco de dados para aumentar essas vantagens futuramente.

Em análise, as quatro empresas concordam com o ponto de oferecer vantagens para os alunos/responsáveis que cumprem em dia com suas obrigações, ou seja, incentivar o comportamento correto no cumprimento das obrigações para diminuir o percentual de alunos/responsáveis inadimplentes num contexto futuro.

Quanto ao relato de uma das empresas, percebe-se certa incoerência pois, diante de várias outras respostas alegando que possui certo controle e que realizam determinadas ações para minimizar a inadimplência, a empresa relata que não há muito a se fazer a não ser a negatificação nos serviços de proteção ao crédito e uma parceria forte junto à assessoria de cobranças.

x) Questão 23: Qual sua opinião acerca da lei que protege o aluno inadimplente e, de uma forma indireta, contribui para os índices de inadimplência?

Em relação com o questionamento 23, sobre a lei que protege o aluno inadimplente, uma vez que impede algumas sanções àqueles que não cumprem suas obrigações, as organizações responderam o que segue:

- 1) “Acredito que contribui e muito para inadimplência, uma vez que a escola não pode reter a documentação do aluno nem mesmo tirá-lo de sala de aula”.
- 2) “Conforme preconiza o enunciado da questão, a lei favorece a inadimplência e isso acaba dificultando o desenvolvimento das instituições de ensino como um todo”.
- 3) “Seria necessário uma modificação significativa na legislação a fim de auxiliar o desenvolvimento do ensino superior”.
- 4) “A lei somente dificulta, ao invés de ajudar a quem estimula o avanço do país, dificulta uma melhor estrutura das instituições”.

É fato que, a opinião contrária à lei, é unânime. Não obstante, as instituições, em seus relatos, demonstram revolta ao mencionar referida lei que acaba indiretamente estimulando a inadimplência estudantil. Portanto, cabe ao governo analisar a eficácia do ensino e um dos pontos a serem avaliados deveria ser a lei supracitada, que acaba desfavorecendo o desenvolvimento das instituições educacionais.

Muito mais do que rentabilidade às instituições de ensino, favorecer um sistema que coíba o descumprimento das obrigações financeiras trará, a médio e longo prazo, uma melhor infraestrutura nas empresas do segmento. Essa reação em cadeia propiciará às organizações condições de contratar melhores profissionais, investir em todo o processo de ensino e, conseqüentemente, formar melhores profissionais para o mercado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o indicativo do *site* Agência Brasil, Mello (2009) relata que, com a queda do PIB em 0,8% no primeiro trimestre de 2009, em comparação com o primeiro trimestre do ano anterior, índice igual no setor de serviços, tem-se um retrocesso, menor do que o esperado por alguns economistas, contudo maior do que a tendência de crescimento anunciara nos últimos anos. Com a crise, observada em maior escala no segundo semestre do ano passado, vivencia-se, hoje, os lampejos de melhoras no fim do túnel.

Certamente que, com a desaceleração do crescimento e a perspectiva de aumento da inadimplência, conforme aponta a mesma fonte anteriormente mencionada, ofuscar-se-á, um pouco, a retomada do crescimento pelo menos nesse ano. A rigor, um ponto de destaque pela dificuldade de controle está relacionado com a inadimplência no segmento educacional. Essa questão, conforme discurso no corpo desse trabalho, é bastante delicada, pois a própria lei dificulta esse controle dando margens e meios de fuga aos alunos/responsáveis das obrigações financeiras.

Delineando-se as quatro empresas estudadas, em referência ao objetivo específico “a” – apresentar quatro importantes instituições de ensino dentre as existentes no segmento educacional da grande Florianópolis que apresentam problemas na carteira de recebíveis – estudou-se, inicialmente, como ocorre o processo de concessão de crédito para o ingresso nas instituições pesquisadas – objetivo específico “b”.

No estudo, veio à luz a informação de que essas empresas não possuem meios reais para efetivamente conceder o crédito. Baseiam-se, *a priori*, apenas em analisar se há registro em alguns dos órgãos de proteção ao crédito (Serasa e SPC) e, apenas uma delas, realiza uma pesquisa em outras instituições de ensino. Logo, é evidente que a concessão de crédito, conforme exposto no referencial teórico, poderia ser concretizada de forma mais eficiente e eficaz, analisando, pelo menos, mais algumas das variáveis (c's do crédito) para se ter maior probabilidade de pagamento futuro por parte dos ingressantes nas instituições.

Fazendo menção aos instrumentos de recebimento das instituições – objetivo específico “c” -, obteve-se o resultado que as empresas avaliadas utilizam, em maior escala, o boleto bancário (100% das empresas avaliadas). Traduz-se, nesse ponto, que as empresas ainda não desenvolveram mecanismos de incentivo e apoio ao uso do cartão de crédito, considerado, indubitavelmente, como o método mais eficaz para controle da inadimplência. Explica-se sua eficácia por não possibilitar inadimplemento por parte do indivíduo: a administradora do cartão de crédito honra a obrigação financeira com a empresa e, posteriormente, o usuário do cartão quita o valor pago à própria administradora, não mais à empresa a qual utilizou o serviço.

Consubstancia-se ao fato de as empresas ainda não se atentarem a incentivar o uso do cartão de crédito que, as mesmas organizações (50% delas) acreditam que o veículo mais eficaz para pagamento ainda seja o boleto bancário. Apenas duas delas acreditam piamente que o cartão de crédito expresse a forma mais eficaz para o combate à inadimplência.

No que concerne o objetivo específico “d” - identificar a existência de mecanismos de controle dos riscos financeiros com base na inadimplência nessas instituições estudadas – primeiramente se fez uma análise da própria inadimplência nas organizações procurando obter maior embasamento para avaliar a existência de mecanismos efetivos de controle da inadimplência.

Desse modo, constatou-se que todas as quatro organizações têm plena ciência de que a inadimplência possui real poder ofensivo contra suas rentabilidades. Une-se a isso as respostas auferidas das mesmas organizações acerca do percentual de inadimplência encontrado. Três delas relataram que o percentual encontra-se entre 20% e 30%, número bastante expressivo principalmente quando se tem apenas um fator influenciador dessa rentabilidade.

Sobre esse mesmo fator, as mesmas instituições apontaram que desse contingente, entre 5% e 10% são efetivamente perdidos ou não recuperados, trazendo, por conseguinte, prejuízo às mesmas. O tempo de atraso, todavia, não está correlacionado com um prazo duradouro de permanência no estado de não pagamento. As faculdades e escola informaram que o prazo médio de atraso encontra-se na faixa compreendida entre 30 e 180 dias, ou seja, até 6 meses de atraso.

Após ter feito a avaliação da inadimplência e suas nuances, passou-se para o ponto crucial do trabalho: a identificação da existência de mecanismos de controle

dos riscos financeiros tendo a inadimplência como principal influenciador – objetivo geral do trabalho.

No cômputo geral, avaliando todos os pormenores que compõem essa avaliação da existência efetiva de um controle da inadimplência, constatou-se que as empresas carecem de mecanismos efetivos de controle que auxiliem e as defendam das dificuldades que o mercado as incutirá. Os métodos para uma avaliação na concessão de crédito são parcos, a inadimplência como um todo não é bem analisada e, finalmente, os meios de controle acabam sendo precários.

Corroborar-se a isso a afirmação das mesmas instituições quanto às respostas sobre o monitoramento do percentual e da faixa de atrasos. Além disso, as instituições responderam, quase que exclusivamente, sobre terceirizar o serviço, deixando a cargo, apenas da assessoria de cobranças, a tarefa de trabalhar reativamente no processo, ou seja, recuperar a inadimplência que já se consolidou.

Outro ponto importante na avaliação do resultado de inexistência de mecanismos de controle dos riscos financeiros é a atribuição, de quase todas as quatro empresas, do fator mais importante no aumento da inadimplência: as leis que protegem o inadimplente. Infere-se disso que as organizações, muitas vezes, acabam esquecendo-se de avaliar o ambiente interno e justificam as dificuldades apenas ao ambiente externo. Tamanho é o descontrole que todas as quatro empresas alegam que possuem total domínio sobre o controle dos riscos financeiros ante a inadimplência, apesar de registrarem índices em torno de 30% de inexecução de pagamentos.

Nessa linha, as instituições educacionais pesquisadas, localizadas na Grande Florianópolis, demonstraram através da resposta aos questionamentos, que o controle financeiro com base na inadimplência é bastante debilitado. Alegaram, pois, enfatizando o já dito, que o maior estorvo ao controle da inadimplência está relacionado justamente com as leis que acabam, indiretamente, favorecendo o descumprimento das obrigações financeiras por parte dos alunos/responsáveis.

Por fim, dando remate ao presente estudo, abstrai-se que para se preparar para um ano onde grandes turbulências abalarão o mercado como um todo, as instituições educacionais, alvos do presente trabalho, precisarão agir com maior rapidez e eficiência no propósito de se protegerem desse grande vilão que é a inadimplência.

REFERÊNCIAS

ABECS – Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito. **A história do cartão de crédito**. Disponível em:

<http://www.abecs.org.br/quemsomos_historia.asp> acesso em 02 mai. 2009.

ASSESC. **Institucional**. Disponível em:

<http://assesc.com.br/index2.php?secao=institucional_historico.inc.php&publicidade=no&inicial=no&id_menu_atual=17>. Acesso em: 24 mai. 2009.

BLATT Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito: um enfoque prático**. São Paulo: Nobel, 1999.

BRASIL, NOVO CÓDIGO CIVIL. Disponível em: <<http://www.interlegis.gov.br>>. Acesso em 02 mai. 2009.

CARDOSO, Olga. **Foco da qualidade total de serviços no conceito de produto ampliado**. 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

CESUSC. **O Cesusc**. Disponível em:

<<http://www.cesusc.edu.br/index.php?opcao=cesApresentacao>>. Acesso em: 24 mai. 2009.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**: para uso dos estudantes universitários. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

CHAIA, A. J. **Modelos de Gestão do Risco de Crédito e sua Aplicabilidade ao Mercado Brasileiro**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2003.

DANTAS, Vera. **Cartões compram mais que o dobro dos talões de cheque**.

2007. Artigo - Site Espaço Palavra Editora e Arte, São Paulo. Disponível em:

<http://www.palavraeditoraearte.com.br/news.php?new_id=51>. Acesso em: 20 abr. 2009.

ESTÁCIO DE SÁ. **Estácio completa 9 anos em SC e almeja Centro Universitário.** Disponível em: <<http://dornier.sc.estacio.br/portal/content/view/43/116/>>. Acesso em: 02 jun. 2009.

ESCOLA TÉCNICA GERAÇÃO. **Nossa história.** Disponível em: <<http://tecnica.geracaoweb.com.br/historia.html>>. Acesso em: 24 mai. 2009.

FARIA, Maurício Piragibe de Carvalho. **Análise de crédito à pequena empresa – um modelo de escoragem baseado nas metodologias estatísticas : análise fatorial e lógica Fuzzy.** 2006-2. 115 f. Dissertação (Mestrado) – Curso Profissionalizante em Economia, Faculdade de Economia e Finanças Ibmecc, Rio de Janeiro, 2006.

FIORENTINI, Sandra Regina Bueno. **Inadimplência: como evitar e resolver.** São Paulo, 2004. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br>. Acesso em 17 mar. 2009.

FOLHA ON-LINE. **Crise deve elevar inadimplência em 2009.** Administradores.com.br, O Portal da Administração. Artigo. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/noticias/crise_deve_elevar_inadimplencia_em_2009/19929/>. Acesso em 24 abr. 2009.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GITMAN, Lawrence J. . **Princípios de administração financeira.** 7.ed. São Paulo: Harbra, 2002.

GODOI, K. **Categorias da motivação na aprendizagem.** 2001. 408 f. Tese Engenharia da Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

HOUAISS, Instituto Antônio. **Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa.** Ed. Objetiva. 2001c.

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa, *et.al.* **Administração financeira: princípios, fundamentos e práticas brasileiras.** Rio de Janeiro: Campus, 2002.

LEONI, Geraldo; LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro Crédito e Cobrança.** São Paulo: Atlas, 1994. 167 p.

MACHADO, Dorival dos Santos. **O que é atraso e o que é inadimplência?** Artigo. Disponível em: <<http://www.dorivalmachado.com.br/content/view/48/33/>>. Acesso em: 03 maio 2009.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005. 1 v.

MAZZOTTI, A J. A.; GEWANDSZNAJDER, F. **O Método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa.** 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

MELLO, Daniel. **Bancos preveem economia estagnada e aumento da inadimplência em 2009.** Disponível em: <<http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2009/03/24/materia.2009-03-24.9919475271/view>>. Acesso em: 01 jun. 2009.

MINAYO, M.C.S. et all. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** Rio de Janeiro, Vozes, 1994.

MIRANDA, Maria Bernardete. **Cheque e Duplicata.** Disponível em: <<http://www.direitobrasil.adv.br/arquivospdf/aulas/CD.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2009.

MONITOR DAS FRAUDES. **Breve história dos cartões de crédito.** Disponível em: <<http://www.fraudes.org>>. Acesso em 02 mai. 2009.

MOURA, Ril. **Manual de cadastro, crédito e cobrança.** Rio de Janeiro: Cni/ Sesirj, 1989.

NUNES, Flávia Furlan. **Com expansão do cartão de débito, cheque perde espaço nas compras do brasileiro.** 2008. 1 f. Artigo - Site Infomoney, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://web.infomoney.com.br/templates/news/view.asp?codigo=1428551&path=/sua_sfinancas/estilo/comportamento/>. Acesso em: 03 maio 2009.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de Metodologia Científica: projetos de pesquisas TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira Thonsom Learning, 2002.

ORTIGARA, Anacleto Ângelo. **Causas que condicionam a mortalidade e/ou sucesso das micro e pequenas empresas no estado de Santa Catarina.** 2006. 168 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

PEREIRA, Ricardo. **O corte de 1% na Selic, a inadimplência e o ano de 2009.** Disponível em: <<http://dinheirama.com/blog/2009/01/29/o-corte-de-1-na-selic-a-inadimplencia-e-o-ano-de-2009/>>. Acesso em: 29 jan. 2009.

RICHARDSON, R. J., *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Luis Fernando. **Perspectivas da Inadimplência Educacional Para 2009.** Disponível em: <<http://www.gestaouniversitaria.com.br/index.php/edicoes/143-177/20157-perspectivas-da-inadimplencia-educacional-para-2009.html>>. Acesso em: 13 abr. 2009.

ROESCH, S. M. A. **Projeto de estágio e de pesquisa em administração.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, J. O. dos. **Uma Contribuição ao Estudo de Fatores Sistemáticos Influenciadores da Inadimplência de Pessoas Físicas em Empréstimos Bancários** – Tese de Doutorado, São Paulo, EAESP-FGV, 2000.

SILVA, José Pereira. **Gestão e Análise do Risco de Crédito.** São Paulo: Atlas, 2000.

SAUNDERS, Anthony. **Medindo o Risco de Crédito – Novas Abordagens para o Value at Risk e Outros Paradigmas.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. **Análise de Crédito: concessão e gerência de empréstimos.** 5° Ed. São Paulo: Atlas, 2000. 353 p.

SECURATO, José Roberto. **Crédito – Análise e avaliação do Risco: Pessoas Físicas e Jurídicas.** São Paulo: Editora Saint Paul, 2002.

TRIGUEIROS, Florisvaldo Dos Santos. **Dinheiro no Brasil**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Americana, 1966. 296 p.

VASCONCELLOS, M. B. **Proposta de método para análise de concessão de crédito a pessoas físicas**. Dissertação (Mestrado), Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2002.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

WALBUZA, Cenyra Maria. **Análise da inadimplência dos consumidores na região metropolitana de Vitória - ES**. 2003. 122 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZERBINI, M. B. A. A. **Três Ensaio sobre Crédito**. Tese (Doutorado). Departamento de Economia. Universidade de São Paulo, FEA/USP, 2000.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO

Prezado Sr. (a): _____ Instituição: _____

Eu, Israel Oreano Rollin Borges, graduando do curso de Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), necessito de sua colaboração, com o preenchimento deste questionário. O mesmo tem como objetivo auxiliar na coleta de dados para a realização de meu Trabalho de Conclusão do Curso. Este questionário tem como objetivo verificar a existência de mecanismos de controle dos riscos financeiros, tendo a inadimplência como principal fator de influência desses riscos, nas principais instituições de ensino de Florianópolis – SC. Desde já agradeço pela veracidade e atenção às respostas para que o trabalho possa contar com credibilidade e ser eficiente.

1. Quanto à concessão de crédito ao aluno, um dos principais fatores de avaliação é o caráter, ou seja, a índole do indivíduo para pagar suas contas. Há, por parte da instituição, avaliação com base nesse critério? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Análise de crédito junto ao Equifax | <input type="checkbox"/> Consulta em cartórios de títulos protestados |
| <input type="checkbox"/> Análise de crédito junto ao Serasa | <input type="checkbox"/> Consulta a outras instituições de ensino |
| <input type="checkbox"/> Análise de crédito junto ao SPC | <input type="checkbox"/> Não há pesquisa para concessão do crédito |

2. Outro fator importante para concessão do crédito está relacionado à capacidade do aluno ou responsável em honrar seus débitos. Há ações, por parte da instituição, com relação a esse fator? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Avaliação do currículo profissional | <input type="checkbox"/> Pesquisa com referências |
| <input type="checkbox"/> Pesquisa da vida familiar do aluno/responsável | <input type="checkbox"/> Não há mecanismos frente a esse fator |
| <input type="checkbox"/> Análise de rendimentos mensais | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |

3. Um terceiro fator de avaliação diz respeito ao capital, ou seja, a situação econômico-financeira do responsável que indicará a situação favorável ou não do indivíduo para poder honrar as dívidas. Há ações, por parte da instituição, com relação a esse fator? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Questionamentos sobre a existência de casa própria | <input type="checkbox"/> Não há mecanismos frente a esse fator |
| <input type="checkbox"/> Questionamentos sobre a existência de bens de consumo (automóvel(is), moto(s), TV's etc.) | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |
| <input type="checkbox"/> Consulta da declaração de Imposto de Renda | |

4. Quanto a outro fator, as condições, diz respeito a fatores externos à instituição e ao tomador de crédito que possam afetar a capacidade de honrar os compromissos. Por exemplo, estudos sobre a economia, sobre os juros e sobre o desemprego. Há ações, por parte da instituição, para avaliar esse fator? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Avaliação dos índices econômicos brasileiros | <input type="checkbox"/> Estudo sobre os meios de pagamento no mercado |
| <input type="checkbox"/> Avaliação do crescimento/declínio do setor | <input type="checkbox"/> Não há mecanismos frente a esse fator |
| <input type="checkbox"/> Acompanhamento das taxas de juros do mercado | <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |
| <input type="checkbox"/> Estudo sobre os índices de desemprego | |

5. Outro fator de avaliação para concessão do crédito chama-se colateral. Esse termo significa garantia, isto é, garantias colaterais que nada mais são que uma segurança adicional ao credor em caso de falta de pagamento do tomador de crédito. Há ações, por parte da instituição, que utilizem esse fator de avaliação? Em caso positivo, assinale 1(um) ou mais itens.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Utilização de avalista | <input type="checkbox"/> Uso de cheque caução |
| <input type="checkbox"/> Utilização de fiador | <input type="checkbox"/> Uso de cláusulas contratuais de proteção |
| <input type="checkbox"/> Uso de duplicatas | <input type="checkbox"/> Não há mecanismos frente a esse fator |

6. Em relação aos instrumentos para pagamento, qual a forma prioritária utilizada pela instituição?

- | | |
|---|---|
| a) <input type="checkbox"/> Boleto bancário | d) <input type="checkbox"/> Cheque do titular |
| b) <input type="checkbox"/> Cartão de crédito | e) <input type="checkbox"/> Cheque de terceiros |
| c) <input type="checkbox"/> Dinheiro | f) <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |

7. Qual dos instrumentos para pagamento utilizados pela instituição é considerado como o mais eficaz para evitar a inadimplência?

- | | |
|---|---|
| a) <input type="checkbox"/> Boleto bancário | d) <input type="checkbox"/> Cheque do titular |
| b) <input type="checkbox"/> Cartão de crédito | e) <input type="checkbox"/> Cheque de terceiros |
| c) <input type="checkbox"/> Dinheiro | f) <input type="checkbox"/> Outro. Qual? _____ |

8. Utilizando como parâmetro a escala de 1 a 10 (1 menor interferência – 10 máxima interferência), como você avalia o grau de interferência da inadimplência na rentabilidade da instituição?

☐ 1 a 10

9. Qual o grau de inadimplência observado na instituição de ensino?

- | | |
|---|---|
| a) <input type="checkbox"/> Até 5% de alunos inadimplentes | d) <input type="checkbox"/> Entre 20% a 30% de alunos inadimplentes |
| b) <input type="checkbox"/> Entre 5% e 10% de alunos inadimplentes | e) <input type="checkbox"/> Entre 30% a 50% de alunos inadimplentes |
| c) <input type="checkbox"/> Entre 10% a 20% de alunos inadimplentes | f) <input type="checkbox"/> Acima de 50% de alunos inadimplentes |

10. A inadimplência constitui o índice de clientes em atraso mas potencialmente recuperáveis e insolvência caracteriza-se pela impossibilidade de recuperação de valores, ou seja, alunos ou responsáveis que, mesmo com todas as ações de cobranças, não irão quitar suas obrigações. Sobre esse contingente de alunos/responsáveis, qual o percentual de insolvência identificado pela instituição?

- | | |
|--|--|
| a) <input type="checkbox"/> Até 5% de insolvência | d) <input type="checkbox"/> Entre 20% e 30% de insolvência |
| b) <input type="checkbox"/> Entre 5% e 10% de insolvência | e) <input type="checkbox"/> Entre 30% e 50% de insolvência |
| c) <input type="checkbox"/> Entre 10% e 20% de insolvência | f) <input type="checkbox"/> Acima de 50% de insolvência |

11. Em relação ao tempo de inadimplência do aluno, você observa que, na maioria dos casos, o tempo de atraso está compreendido entre qual período?

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Até 30 dias | d) (<input type="checkbox"/>) Entre 180 e 365 dias |
| b) (<input type="checkbox"/>) Entre 30 e 90 dias | e) (<input type="checkbox"/>) Acima de 365 dias |
| c) (<input type="checkbox"/>) Entre 90 e 180 dias | f) (<input type="checkbox"/>) Não há controle dos atrasos |

12. A empresa possui um controle para monitorar o percentual e o prazo da faixa de atrasos?

- | | |
|--|--|
| a) (<input type="checkbox"/>) Apenas um acompanhamento simples do percentual e faixa de atrasos | c) (<input type="checkbox"/>) Apenas controle do percentual de atrasos |
| b) (<input type="checkbox"/>) Um acompanhamento vasto e detalhado do percentual e faixa de atrasos | d) (<input type="checkbox"/>) Apenas controle da faixa de atrasos |
| | e) (<input type="checkbox"/>) Inexiste qualquer acompanhamento |

13. Quanto à recuperação dos valores dos alunos inadimplentes, quais são as medidas adotadas pela instituição?

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Aviso pessoal ao aluno e direcionamento para a assessoria de cobranças | d) (<input type="checkbox"/>) Apenas direcionamento à assessoria de cobranças |
| b) (<input type="checkbox"/>) Aviso pessoal e telefônico para posterior encaminhamento à assessoria de cobranças | e) (<input type="checkbox"/>) Negativação nos órgãos de proteção ao crédito |
| c) (<input type="checkbox"/>) Aviso pessoal, telefônico, envio de correspondência e envio à assessoria de cobranças | f) (<input type="checkbox"/>) Cobrança judicial do débito |

14. Enumere os itens de 1 a 6 sem repetição dos números (1 mais importante – 6 menos importante) quanto aos fatores que a instituição considera como decisivos para o aumento da inadimplência.

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Leis que protegem o inadimplente | d) (<input type="checkbox"/>) Pouco relacionamento com os alunos |
| b) (<input type="checkbox"/>) Qualidade nos serviços educacionais | e) (<input type="checkbox"/>) Pouca avaliação na concessão de crédito e definição de fiador(es) |
| c) (<input type="checkbox"/>) Falta de reinvestimento em infra-estrutura da instituição | f) (<input type="checkbox"/>) Má fé por parte dos alunos e/ou pais |

15. Para você, qual a avaliação da postura da instituição sobre o controle dos riscos financeiros ante a inadimplência dos alunos?

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Totalmente eficaz | c) (<input type="checkbox"/>) Ineficaz |
| b) (<input type="checkbox"/>) Parcialmente eficaz | d) (<input type="checkbox"/>) Totalmente ineficaz |

16. O que a instituição, nos últimos anos, vem fazendo para melhorar o controle desses riscos financeiros visando a reduzir a inadimplência? Marque 1(uma) ou mais alternativas, se houver.

- | | |
|---|--|
| (<input type="checkbox"/>) Melhorou a qualidade do serviço | (<input type="checkbox"/>) Aperfeiçoou os métodos de controle |
| (<input type="checkbox"/>) Investiu em infra-estrutura física | (<input type="checkbox"/>) Investiu em <i>softwares</i> de gerenciamento |
| (<input type="checkbox"/>) Teve contato mais efetivo junto aos alunos | (<input type="checkbox"/>) Intensificou o trabalho junto à assessoria |
| | (<input type="checkbox"/>) Outra(s). Qual(is)? _____ |

17. Você acredita que, com a crise financeira global, os índices de inadimplência aumentarão na instituição?

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Sim, aumentarão expressivamente | d) (<input type="checkbox"/>) Não, diminuirão razoavelmente |
| b) (<input type="checkbox"/>) Sim, aumentarão razoavelmente | e) (<input type="checkbox"/>) Não sei informar |
| c) (<input type="checkbox"/>) Não, diminuirão expressivamente | |

18. A instituição tem um plano de controle, a longo prazo, para a inadimplência estudantil?

- | | |
|--|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Sim, com metas estudadas e bem definidas | d) (<input type="checkbox"/>) Está em definição por força da crise |
| b) (<input type="checkbox"/>) Sim, com algumas projeções | e) (<input type="checkbox"/>) Não possui um plano de controle a longo prazo |
| c) (<input type="checkbox"/>) Sim, embora seja apenas uma estimativa | |

19. Tendo uma empresa responsável em cobrar os inadimplentes da instituição, como você avalia o rendimento da assessoria na recuperação dos valores pendentes?

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Excelente | d) (<input type="checkbox"/>) Regular |
| b) (<input type="checkbox"/>) Muito bom | e) (<input type="checkbox"/>) Péssimo |
| c) (<input type="checkbox"/>) Bom | |

20. Como você avalia o contato e a interação junto à assessoria para cobranças dos alunos em débito?

- | | |
|---|---|
| a) (<input type="checkbox"/>) Excelente | d) (<input type="checkbox"/>) Regular |
| b) (<input type="checkbox"/>) Muito bom | e) (<input type="checkbox"/>) Péssimo |
| c) (<input type="checkbox"/>) Bom | |

21. Há um controle efetivo do percentual de recuperação dos débitos passados à assessoria?

- a) (☐) Efetivo controle
b) (☐) Controle difuso
c) (☐) Não possui

22. Quais suas sugestões para melhorar o controle dos índices futuros da inadimplência junto à instituição?

23. Qual sua opinião acerca da lei que protege o aluno inadimplente e, de uma forma indireta, contribui para os índices de inadimplência?

Grato pela colaboração!